

# Osobe s posebnim potrebama kao korisnici visokoškolskih knjižnica - hrvatski primjeri dobre prakse

---

**Križan Dokoza, Jagoda**

**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:131:382515>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](#)/[Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-09**



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./21.

Jagoda Križan Dokoza

**Osobe s posebnim potrebama kao korisnici  
visokoškolskih knjižnica - hrvatski primjeri dobre prakse**

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr.sc. Daniela Živković

Zagreb, rujan 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.

*Zahvaljujem mentorici prof. dr.sc. Danieli Živković na strpljenju i volji tijekom izrade ovog diplomskog rada. Osobita hvala ide mojim najbližima na potpori.*

*Moja želja je ovim radom pridonijeti društvu jer zajednica je ono što nas oblikuje i usmjeruje prema naprijed, a svakako u tome veliku ulogu ima obrazovanje.*

# Sadržaj

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Zakonodavni okvir za zaštitu osoba s posebnim potrebama</b> .....	2
2.1. Stanje u Hrvatskoj .....	2
2.2. Temeljni dokumenti .....	4
2.3. Uloga knjižnice u ostvarivanju prava osoba s posebnim potrebama.....	8
2.4. Primjeri dobre prakse .....	9
<b>3. Ponuda usluga u knjižnicama prilagođenih osobama s posebnim potrebama</b> .....	11
3.1. Pregled knjižničnih usluga i smjernica namijenjenih osobama s posebnim potrebama .....	13
3.2. Razvijanje informacijske pismenosti .....	15
<b>4. Dostupnost usluga u pet najvećih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj za osobe s posebnim potrebama</b> .....	20
4.1. Knjižnica Filozofskog fakulteta .....	21
4.2. Knjižnica Fakulteta elektronike i računarstva .....	22
4.3. Knjižnica Medicinskog fakulteta.....	23
4.4. Knjižnica Pravnog fakulteta.....	24
4.5. Knjižnica Ekonomskog fakulteta .....	25
4.6. Iskustva studenata prilikom korištenja usluga knjižnica .....	25
4.7. Zaključci istraživanja .....	27
4.8. O dodatnim uslugama u knjižnicama.....	28
<b>5. Zaključak</b> .....	29
<b>6. Literatura</b> .....	31
<b>Popis slika</b> .....	36
<b>Sažetak</b> .....	37
<b>Summary</b> .....	38

## 1. Uvod

Prava osoba s posebnim potrebama sve su važnije pitanje u civilizacijskim dosezima čovječanstva u 21. stoljeću. Cilj ovog diplomskog rada utvrditi je s kojim se izazovima susreću studenti s posebnim potrebama prilikom korištenja visokoškolskih knjižnica te u fokus staviti njihova prava i potrebe.

Danas se može reći da veći broj međunarodnih i nacionalnih strategija u središte svojeg djelovanja dovodi prava osoba s posebnim potreba i njihovu zaštitu. Postoji zakonski okvir s pripadajućim pravilnicima i smjernicama za djelovanje. Ipak se postavlja pitanje njihove implementacije u stvarnim prilikama. Naime, zbog dostizanja civilizacijskih tekovina jako je važno da se prema njima odnosimo ravnopravno i s poštovanjem kao i prema svakom drugom ljudskom biću, a nikako ne smiju osjetiti diskriminaciju ili bilo koji drugi oblik zanemarivanja. Kako bi se postigla inkluzivnost osoba s posebnim potrebama naglašava se važnost načela jednakih prilika u obrazovanju. Budući da su knjižnice dio visokoškolske ustanove koja podupire obrazovni proces i one trebaju djelovati prema smjernicama u zakonskim okvirima. Uz pomoć obrazovanja upravo će ova specifična skupina ljudi doseći financijsku neovisnost te tako doprinostiti društvu.

Knjižnice su dobile priliku da poboljšaju svoje usluge i dovedu ih na jednu višu razinu, odnosno da pokažu ljubaznost, susretljivost, prihvaćanje, prilagođavanje svakoj osobi ovisno o njenoj potrebi uključujući ljudsku empatiju. Uloga knjižničara je, kako je zacrtano u mnogim međunarodnim dokumentima, da svoje znanje, vještine i sposobnosti iskoristi i upotrijebi do maksimuma kako bi svaka osoba s posebnim potrebama imala osjećaj dobrodošlice, ugodno se osjećala dok boravi u prostorijama knjižnice i izišla zadovoljna s osmijehom na licu.

Visokoškolske knjižnice su važne sudionice nastavnih i znanstvenih djelatnosti unutar određene akademske ustanove. U ovom diplomskom radu će se na temelju pregledane literature dati prikaz teoretskih mogućnosti pružanja usluga osoba s posebnim potrebama u visokoškolskim knjižnicama. U istraživačkom dijelu rada iznijet će se dostupnost usluga za tu specifičnu grupu studenata na mrežnim stranicama visokoškolskih knjižnica pet najvećih fakulteta u Hrvatskoj.

## 2. Zakonodavni okvir za zaštitu osoba s posebnim potrebama

Društveno ozračje 21. stoljeća oslanja se na misao: ako se čovjek uključi u društvo, obrazuje i informira, onda si može i pomoći. Istodobno i javne politike su usmjerene na to da javne službe pomaže pojedincu, a ne da mu daju financijsku pomoć. U dokumentima utjecajnih međunarodnih organizacija donesenih krajem prošlog stoljeća i početkom ovoga knjižnica je opisana kao ustanova čija je zadaća brinuti se za potrebe stanovnika na područjima obrazovanja i kulture u sredini kojoj se nalazi. O interesima knjižničara i korisnika knjižnica brine Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova – IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions). Iz međunarodnih dokumenata proizlazi kako je knjižnica postala mjesto doživotnog učenja i okupljanja svih slojeva društva te faktora koji potiče na građanski aktivizam. Budući da je u hrvatske knjižnice učlanjeno samo desetak posto populacije knjižnice se moraju povezati s tijelima javne uprave i građanskim udrugama kako bi postala važan čvor u mreži jednog naroda.<sup>1</sup>

### 2.1. Stanje u Hrvatskoj

Da bi se govorilo o ovoj važnoj specifičnoj skupini, potrebno je iznijeti definiciju osoba s invaliditetom: „Članak 2. Zakona o hrvatskom registru osoba s invaliditetom (NN 64/2001.) definira invaliditet kao trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak (koje proizlazi iz oštećenja zdravlja) sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi osobe i odnosi se na sposobnosti, u obliku složenih aktivnosti i ponašanja, koje su općenito prihvaćene kao bitne sastavnice svakodnevnog života (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2018).“<sup>2</sup> Ono što treba naglasiti je kako osobe s invaliditetom unatoč svom određenom oštećenju ili nedostatku su vrijedne osobe sposobne za rad. Naime, ako te osobe nadvladaju prepreke koje su im nametnute od strane okoline onda imaju jednake sposobnosti kao i druge osobe na području rada. Naime, stalnim ulaganjem u osobu povećavaju se i potencijali tih osoba.<sup>3</sup> Budući da su u ovaj

---

<sup>1</sup> Horvat, A. Uključivanje u društvo: Što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama : 2.i 3. okrugli stol / uredile: Belan-Simić A.; Horvat A. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 101-106.

<sup>2</sup> Dadić, M.; Bačić, A., Župa, I; Vukoja, A. Definiranje pojmova invaliditet i osoba s invaliditetom. // Hrana u zdravlju i bolesti : znanstveno-stručni časopis za nutricionizam i dijetetiku, 10 (2018.). Str. 65. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/218629> (22. 8. 2021.).

<sup>3</sup> Isto, str. 66.

rad istražuje studente s invaliditetom donosi se i kako su oni definirani. Naime, oni su skupina studenata „koji zbog bolesti ili oštećenja (bez obzira na rješenje o invalidnosti) imaju teškoća u realizaciji svakodnevnih akademskih aktivnosti (uz studente s oštećenjem vida i sluha te tjelesnom invalidnošću, uključuje i studente s kroničnim bolestima, psihičkim poremećajima i specifičnim teškoćama učenja).“<sup>4</sup> Zbog rasta broja ove populacije ustanovljena je institucija pravobranitelja za osobe s invaliditetom koji je započeo s radom 2008. godine.

Ustavom Republike Hrvatske osobama s invaliditetom zajamčena je posebna briga i zaštita što je naglašeno u članku 58. jer se tim osobama omogućuje posebna skrb i radi se na njihovom uključivanju u društveni život.<sup>5</sup>

Kako bi se zalagala za prava ove ranjive skupine u Hrvatskom saboru donesena je „Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom“ 2005. godine. U Deklaraciji se navodi definicija osobe s invaliditetom: „Osoba s invaliditetom je svaka osoba koja je zbog tjelesnog i/ili mentalnog oštećenja, privremenog ili trajnog, prošlog, sadašnjeg ili budućeg, urođenog ili stečenog pod utjecajem bilo kojeg uzroka, izgubila ili odstupa od očekivane tjelesne ili fiziološke strukture te je ograničenih ili nedostatnih sposobnosti za obavljanje određene aktivnosti na način i u opsegu koji se smatra uobičajenim za ljude u određenoj sredini.“<sup>6</sup>

Da bi osigurao što bolji termin za upotrebu, a koji se odnosio na osobe s invaliditetom, određeno je „Sheratonskom deklaracijom“ utvrđenom na okruglom stolu održanom 2009. pod nazivom „Terminologija osoba s invaliditetom i temeljne odrednice Zakona o suzbijanju diskriminacije“. Određeno je da se u javnosti primjenjuju termini: „osoba s invaliditetom“ za odrasle osobe i „djeca u teškoćama u razvoju“ za djecu.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Vajda, A. Modaliteti zaštite osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. // Sigurnost. 55.4 (2013). Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/166656> (8. 8. 2021.). Str. 343.

<sup>5</sup> Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst). // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010\\_07\\_85\\_2422.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html) (27. 7. 2021.).

<sup>6</sup> Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_04\\_47\\_911.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_47_911.html) (28. 7. 2021.).

<sup>7</sup> Sheratonska deklaracija. Zagreb: Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske, 2003.



## 2.2. Temeljni dokumenti

Prava ove ranjive skupine određena hrvatskim zakonodavstvom imaju svoje izvorište u međunarodnim dokumentima posvećenima njihovoj nediskriminaciji. Od tih dokumenata izdvajamo ključne: „Opću deklaraciju o pravima čovjeka“<sup>8</sup> koja je donijela Opća skupština Ujedinjenih naroda 1948. godine, „Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom“<sup>9</sup> Ujedinjenih naroda iz 1993. godine te „Konvencija o pravima osoba s invaliditetom“ Ujedinjenih naroda donesena 2006. koja je stupila na snagu nakon dvije godine kada ju je ratificiralo 20 država, a Hrvatska ju je ratificirala 2007. godine.<sup>10</sup>

„Opća deklaracija o pravima čovjeka“ osvještava jednu važnu stavku u članku 7.: „Svi su pred zakonom jednaki i svi imaju pravo na jednaku pravnu zaštitu, bez ikakve diskriminacije. Svi imaju pravo na jednaku zaštitu od bilo kakve diskriminacije kojom se krši ova Deklaracija, kao i od svakog poticanja na takvu diskriminaciju.“<sup>11</sup> Na tragu tog dokumenta izrasli su svi daljnji dokumenti koja se tiču zaštite prava svih ljudi.

Svakako jedan od ključnih dokumenata „Konvencija o pravima osoba s invaliditetom“ koju je 2007. potpisala 81 zemlja u čemu se očituje njezina snaga.<sup>12</sup> Ova Konvencija je važna jer se prepoznaje nužnost promjene stajališta u društvu, „ako želimo da osobe s invaliditetom ostvare jednak status, te uključuje i poseban članak o podizanju svijesti u promicanju poštovanja prava i dostojanstva osoba s invaliditetom.“<sup>13</sup> Za potrebe diplomskog rada posebno je značajan članak 24. Konvencije kojom se jamči cjeloživotno učenje jer se napominje kako nitko ne smije biti isključen na temelju invaliditeta.<sup>14</sup> Također, kako stoji u Konvenciji države moraju ostvariti načelo

---

<sup>8</sup> Opća deklaracija o pravima čovjeka. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html) (6. 8. 2021.).

<sup>9</sup> Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom. Dostupno na: [http://koordinacioniodbor-osi-usk.ba/wp-content/uploads/2013/10/Standardna pravila o izjednacivanju mogucnosti.pdf](http://koordinacioniodbor-osi-usk.ba/wp-content/uploads/2013/10/Standardna_pravila_o_izjednacivanju_mogucnosti.pdf) (6. 8. 2021.).

<sup>10</sup> Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine. 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) (6. 8. 2021.).

<sup>11</sup> Isto. Opća deklaracija o pravima čovjeka. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html) (6. 8. 2021.).

<sup>12</sup> Lansdown, G. Vidi me, čuj me : vodič za upotrebu konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i promicanja prava djece. Prev. Slavena Špalj. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2011. Str. V. Dostupno na: <https://www.unicef.org/croatia/media/716/file/Vidi%20me.%20%C4%8Duj%20me.pdf> (2. 8. 2021.).

<sup>13</sup> Isto, str. 20.

<sup>14</sup> Isto, str. 25.

pristupačnosti, a to znači da će države poduzeti sve kako bi ustanove i prijevoz bio pristupačan ovoj specifičnoj grupi ljudi kao i sve potrebne informacije i tehnologija.<sup>15</sup>

Procijenjeno je kako 10 % svjetske populacije ima određeni invaliditet te da je to uistinu velik postotak ljudi koji trebaju pomoć, a taj broj raste zbog starenja stanovništva. Ti se ljudi suočavaju s fizičkim preprekama i nepovoljnim stavovima okoline posebice u zemljama razvoju. Takve okolnosti pridonose većoj izolaciji i osiromašenju osoba s invaliditetom. Bibliotekar Ayo Onatola iznio je primjer Nigerije u kojoj su visokoškolske knjižnice preplavljene mnogobrojnim fizičkim preprekama poput stepeništa koja su jedini put u zgradu, a pored toga pločnici pored mnogih zgrada su oštećeni ili čak i ne postoje. Onatola vjeruje kako sa stručnim usavršavanjem knjižničari mogu postati osposobljeni za rad s ovom ranjivom skupinom. Predlaže i univerzalni dizajn novih zgrada kojim bi se osigurao neometani ulaz i osobama s invaliditetom. Onatola poručuje kako bi knjižničari mogli biti predvodnici u mogućnostima pristupa informacijama osobama s invaliditetom zbog etike utemeljene na jednakosti dostupnih informacija. Vjeruje kako se stupanj posvećen osobama s invaliditetom u knjižničarstvu može odraziti na stupanj odnosa prema tim osobama u društvu.<sup>16</sup>

U tom duhu su i Ujedinjeni narodi putem UNESCO-a, svoje organizacije koja promovira znanost, obrazovanje i kulturu, donijeli „Manifest za školske knjižnice“ i „Manifest za narodne knjižnice“.<sup>17</sup> IFLA-ina Sekcija za osobe s posebnim potrebama (Libraries Serving Disadvantaged Persons Section) potiče razvoj knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama objavljivanjem smjernica i sličnih publikacija vezanih za tu problematiku. I Hrvatsko knjižničarsko društvo je kako bi djelovalo na tom tragu 2002. osnovalo Komisiju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Za ciljeve te Komisije istaknuto je da kako bi se trebala poboljšati razina usluge prema toj ranjivoj skupini ljudi te se treba pristupiti povećanoj edukaciji osoblja.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine. 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) (6. 8. 2021.).

<sup>16</sup> Onatola, A. Osobe sa invaliditetom u zemljama u razvoju i uloga visokoškolskih biblioteka. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 89-103.

<sup>17</sup> Čelić-Tica V.; Gabriel D. M. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 49, 1 (2006.), str. 37-47. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/165709> (3. 8. 2021.).

<sup>18</sup> Isto.

Budući da se u hrvatskom knjižničarskom nazivlju zadržao izraz „osobe s posebnim potrebama“ pa će se u nastavku diplomskog koristiti taj pojam.

Prema podacima iz 2019. u Hrvatskoj živi 511.281 osoba s posebnim potrebama.<sup>19</sup> Kako bi pokazala posebnu socijalnu osjetljivost, Hrvatska je donijela „Nacionalnu strategiju jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine“ kojoj je cilj nanovo promisliti načine djelovanja prema toj ciljanoj skupini. Važno je osigurati bolji materijalni položaj, obrazovanje, rehabilitaciju i uključivanje u društvo.<sup>20</sup> Potom je donesena „Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine“ koja označava ključni dokument za uključivanje u društvo ove specifične grupe te zaustavljanje bilo kakvog oblika diskriminacije prema njima.<sup>21</sup> Među ostalim u Strategiji je naglašeno kako ovoj ranjivoj skupini treba osigurati kvalitetno i cjeloživotno obrazovanje.<sup>22</sup>

Ova Strategija odraz je „Akcijskog plana Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.- 2015.“ u kojem su sadržane smjernice za inkluziju ove ranjive skupine u društvene procese. Svrha je Akcijskog plana predstaviti putokaz kako bi pojedine zemlje usvojile politike u kojem bi pokazale kako su osobe s posebnim potrebama jedan oblik ljudske raznolikosti. Napominje se kako ova rastuća populacija kako bi bila što više uključena u društvo važno je da ima pristup informaciji, redovnom obrazovanju, a potom će imati i priliku za zapošljavanje te ekonomsku neovisnost.<sup>23</sup>

Nakon navedenog Akcijskog plana Vijeća Europe donesena je „Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020.“ kojom se nastojalo poboljšati uvjeti za osobe u njihovom fokusu tijekom tih deset godina. Vidljiva je briga za tu populaciju budući da je zbog starenja stanovništva i broj osoba s posebnim potrebama raste. Zbog toga spominjući načelo „pristupačnosti“

---

<sup>19</sup> Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Dostupno na: [https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Osobe\\_s\\_invaliditetom\\_2019.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Osobe_s_invaliditetom_2019.pdf) (3. 8. 2021.).

<sup>20</sup> Nacionalna strategija jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2003\\_01\\_13\\_159.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2003_01_13_159.html) (7. 8. 2021.).

<sup>21</sup> Vajda, A. Modaliteti zaštite osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. // Sigurnost. 55.4 (2013), str. 341-350. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/166656> (8. 8. 2021.).

<sup>22</sup> Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007\\_06\\_63\\_1962.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_63_1962.html) (8. 8. 2021.).

<sup>23</sup> Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.- 2015. Dostupno na: [http://hupt.hr/wp-content/uploads/edokumenti/Akcijski\\_plan\\_Vjeca\\_Europe.pdf](http://hupt.hr/wp-content/uploads/edokumenti/Akcijski_plan_Vjeca_Europe.pdf) (12. 8. 2021.).

promoviraju „Dizajn za sve“, a to znači da se zgrade i proizvodi moraju osmišljavati tako da budu dostupni svima. U fokusu im je osobito da se ovoj ranjivoj skupini omogući posao kako bi se izvukli iz siromaštva. Posebice je važno obrazovanje koja se ne odvija u zasebnim institucijama već u redovnim školama kako bi bili što više uključeni u društvo.<sup>24</sup>

Hrvatska je 2017. donijela „Nacionalnu strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine“. Osvrćući se na rezultate prijašnje Strategije na području škola i obrazovanja, značajni iskorak je u tome što se „redovito izdvajaju sredstva za uslugu asistenta u nastavi.“<sup>25</sup> I nadalje će se raditi na tome cilju, a također se inzistira na mogućnosti ostvarivanje kretanja te populacije pa je prilikom gradnje važno poštovati načelo pristupačnosti „dizajn za sve“. Da bi mogli sudjelovati u građanskom životu na isti način kao i drugi građani potrebno im je osigurati pristup informaciji u njima prilagođenim što je i naglašeno u ovoj Strategiji.<sup>26</sup>

Najnovija inicijativa na području zaštite prava ove ranjive skupine je „Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021-2030.“ koju je Europska komisija donijela u ožujku 2021. godine. Strategija se samo nastavlja na prethodnu te se naglašava kako je ta strategija za prethodno razdoblje pridonijela kvaliteti života osobama s posebnim potrebama. No unatoč tome primijećeno je kako toj populaciji nije bila omogućena potrebna zdravstvena skrb te pristup obrazovanju, zaposlenju i rekreativnim aktivnostima. U Strategiji se napominje važnost prilagodba gradova i prijevoza za tu ranjivu skupinu kao i važnost dostupnosti digitalnih tehnologija. Važna tema je i veće zapošljavanje osoba s posebnim potrebama, a kako bi se to postiglo potiče se države članice da rade na poboljšanju obrazovnih programa za obučavanje ove populacije. Naglašen je i rad na antidiskriminacijskim mjerama budući da je primijećeno kako se 52 % osoba s posebnim potrebama osjeća diskriminirano. Podaci su alarmantni jer pokazuju kako 15 % cijele populacije živi s nekim oblikom invaliditeta. Ova ranjiva skupina u mnogim dijelovima svijeta ima slab pristup osnovnim uslugama, a među tim uslugama izdvajamo onemogućen pristup informacijama

---

<sup>24</sup> Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020. Dostupnost na: <http://www.soih.hr/pdf/europska-strategija-za-osobe-s-invaliditetom.pdf> (12. 8. 2021.).

<sup>25</sup> Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_04\\_42\\_967.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_04_42_967.html) (12. 8. 2021.).

<sup>26</sup> Isto.

i pravosuđu. Kako bi se ostvarilo sve zacrtano u ovoj Strategiji pozivaju se države članice da provode zacrtane mjere na području zaštite osoba s posebnim potrebama.<sup>27</sup>

### 2.3. Uloga knjižnice u ostvarivanju prava osoba s posebnim potrebama

Tradicionalna uloga knjižnica očitovala se u prikupljanju, organiziranju i korištenju informacija, ali danas je i ona i omogućivanje pristupa informaciji. Tako se u IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice „knjižnica se definira i kao nositeljica promjena na društvenoj i osobnoj razini, kao ustanova koja zagovara slobodu informiranja te omogućuje pristup svima. Neophodna je uključenost u lokalnu kulturu.“<sup>28</sup> Također, knjižnica bi trebala osmišljavati kulturno-umjetničke programe u slobodno vrijeme svojih korisnika misleći pritom na njihove hobije i predmete zanimanja.<sup>29</sup> Posebno se naglašava važnost korištenja interneta te povezivanje s onima koji nisu u mogućnosti posjećivati knjižnicu.<sup>30</sup> Smjernice govore također i o važnosti stalnog obrazovanja knjižničara te kolika je važnost da budu motivirani za rad kako bi što bolje mogli pomoći korisnicima.<sup>31</sup>

Budući da Ujedinjeni narodi prednjače u borbi za prava čovjeka, u ovom radu treba spomenuti dokument „Promijeniti svijet: program Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030.“ (UN-ova Agenda 2030.) koja je donesena 2015. godine. U kontekstu te Agende Ujedinjenih naroda, IFLA vjeruje kako bi se ostvarilo 17 predloženih ciljeva za održiv razvoj, svoju ulogu u tom procesu prepoznale su i knjižnice. Osobito u ciljevima koji se tiču omogućavanju pristupa informacija, korištenju tih informacija te pružanju usluga akademskom svijetu.<sup>32</sup>

Više puta je u kroz različite navedene (europske i nacionalne) strategije naglašena važnost pristupa informaciji, redovnom školovanju kao i prihvaćanje osoba s invaliditetom. Ono što je jedan od

---

<sup>27</sup> Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021-2030. Dostupno na: [http://uik.hr/images/dokumenti/3992/strategija\\_o\\_pravima\\_osoba\\_s\\_invaliditetom\\_za\\_razdoblje\\_2021\\_-2030.pdf](http://uik.hr/images/dokumenti/3992/strategija_o_pravima_osoba_s_invaliditetom_za_razdoblje_2021_-_2030.pdf) (12. 8. 2021.).

<sup>28</sup> Indir, I. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 55 1 (2012.). Str. 125. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/93699> (21. 8. 2021.).

<sup>29</sup> Isto, str. 126.

<sup>30</sup> Isto, str. 127.

<sup>31</sup> Isto, str. 129.

<sup>32</sup> Pristup i mogućnost svima : kako knjižnice doprinose ostvarivanju Agende Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030. // Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2018. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka> (16. 8. 2021.).

najvažnijih stvari je omogućiti samostalno kretanje ove ranjive skupine, omogućiti samostalan život i financijsku neovisnost. Kao što su podaci pokazali, sve je veći broj starijih u društvu 21. stoljeća te je potrebno osiguravanje što bolje kvalitete njihovih života. No, naravno, kako bi se to osiguralo, važno je osigurati senzibilnost društva na postojanje ljudi koji su različiti od njih. Zato se govori o prihvaćanju različitosti. Ono što društvo nudi je prilika za obrazovanje, a potom i prilika za financijsku neovisnost. Raznim smjernicama i dokumentima države se obvezuju na poštivanje civilizacijskih tekovina.

#### 2.4. Primjeri dobre prakse

Iako se čini da još treba jako puno uložiti u inkluziju različitih ranjivih skupina, nekih promjena ipak ima. Emisija „Novi valovi dobrote“ koja se emitira na Hrvatskom katoličkom radiju među ostalima predstavlja izuzetne ljude ranjivih skupina, a članci o gostima mogu se pročitati na portalu Hrvatske katoličke mreže, točnije na [hkm.hr](https://hkm.hr)<sup>33</sup>. Među ostalim je u listopadu 2020. gostovala prva gluhoslijepa osoba u Hrvatskoj koja je obranila doktorat na engleskom jeziku, a riječ je o dr. sc. Sanji Tarczay. Tijekom obrazovanja je primijetila kako je skupa prilagodba literature te je osnovala udruhu „Dodir“ koji je kasnije prerastao u Hrvatski savez gluhoslijepih osoba „Dodir“ koja nudi prevoditeljske usluge. Njezina priča je uistinu inspirirajuća za druge.<sup>34</sup> Studenticu Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i državnu prvakinju u boćanju Katarinu Strunjak invalidska kolica nisu spriječila da ostvari svoje snove. Iako u svom obrazovanju nailazi na probleme i diskriminaciju, na to se ne osvrće. Istaknula je kako ona samo radi nešto drugačije u odnosu na zdrave osobe.<sup>35</sup> Život u invalidskim kolicima nije spriječio Petru Žuvelu da se obrazuje i postane stručna suradnica i logopedinja u dječjem vrtiću „Žirek“ u Velikoj Gorici. Na poticaj okoline završila je studij na fakultetu te poručuje kako vidi brojne pozitivne promjene za osobe

---

<sup>33</sup> Novi valovi dobrote. // Hrvatska katolička mreža. Dostupno na: <https://hkm.hr/kategorije/novi-valovi-dobrote/> (23. 8. 2021.).

<sup>34</sup> Kuzmić, S. Prva gluhoslijepa doktorica znanosti poručuje: Treba znati prihvatiti sebe i treba znati prihvatiti pomoć. Hrvatska katolička mreža 14. 10. 2020. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/prva-gluhoslijepa-doktorica-znanosti-porucuje-treba-znati-prihvatiti-sebe-i-treba-znati-prihvatiti-pomoc/> (23. 8. 2021.).

<sup>35</sup> Kuzmić, S. Katarina Strunjak: prijatelji obogaćuju moj život, a ja njihov! 28. 10. 2020. // Hrvatska katolička mreža. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/katarina-strunjak-prijatelji-obogacuju-moj-zivot-a-ja-njihov/> (29. 8.2021.).

kao što je ona u odnosu na doba kad je odrastala.<sup>36</sup> O svom životu i obrazovanju za HKR u lipnju 2021. govorila je i gluha prevoditeljica i voditeljica za gluhoslijepe osobe Ana Jakopović koja se koristi znakovnim jezikom kako bi komunicirala. Iako se suočavala s brojnim preprekama u obrazovanju i pri zapošljavanju, nije odustajala te je na poticaj Hrvatskog saveza gluhoslijepih osoba „Dodir“ završila i studij na fakultetu te sada radi kao prevoditeljica za Savez „Dodir“. Njezina je poruka čujućim ljudima da gluhe osobe kao ona komuniciraju, ali samo na drugačiji način te da ih se ne treba žaliti jer oni funkcioniraju samo na drugačiji način.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Kuzmić, S. Petra Žuvela: Život osoba s invaliditetom je danas puno kvalitetniji nego prije. Hrvatska katolička mreža 11. 11. 2021. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/petra-zuvela-zivot-osoba-s-invaliditetom-je-danas-puno-kvalitetniji-nego-prije/> (23. 8. 2021.).

<sup>37</sup> Kuzmić, S. Ana Jakopović: Gluhoslijepe osobe su jednake kao i sve druge samo što koriste drugačiji način komunikacije. // Hrvatska katolička mreža 23. 6. 2021. <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/ana-jakopovic-gluhoslijepe-osobe-su-jednake-kao-i-sve-druge-samo-sto-koriste-drugaciji-nacin-komunikacije/> (23. 8. 2021.).

### **3. Ponuda usluga u knjižnicama prilagođenih osobama s posebnim potrebama**

Kako je u prethodnom poglavlju vidljivo, često puta je ponavljano da se obrazovanjem omogućuje bolje zaposlenje te ekonomska neovisnost, posebice u slučaju osoba s posebnim potrebama. U suprotnom, te osobe vodit će zavisan život o drugima i neproduktivan. Knjižničari im omogućivanjem informacija u tome pomoći, da vode financijski nezavisan život te da doprinose društvu u cjelini.<sup>38</sup>

Da bi ovoj ranjivoj skupini bila omogućena pomoć, treba istaknuti Urquhartovo prvo načelo bibliotekarstva: „Biblioteke su za korisnike.“<sup>39</sup> Autor napominje kako su mnogi knjižničari u svom radu vođeni mišlju kako prikupiti što više knjiga i dokumenata, dok on smatra kako biblioteke trebaju zadovoljavati potrebe korisnika. U cilju zadovoljavanja usluge korisnika smatra da se korisnicima trebaju osigurati vodiči kako bi došli do građe koja ih zanima te im je potrebno osigurati odgovarajući pristup građi koju žele pregledati. Naime, uvjerenja je ako su korisnici zadovoljni uslugom, oni će se tamo redovito vraćati. Ono što je još zanimljivo je ako ljudi dolaze do informacija onda će se primjenom tog znanja doći i do novih postignuća u znanosti, a u tome se uviđa vrijednost knjižnica.<sup>40</sup>

Osobe s posebnim potrebama mogu imati osjećaj da knjižnice nisu prilagođene za njih, počevši od vjerovanja da se knjige mogu samo naći u tiskanom izdanju, da knjižničari neće znati kako komunicirati s njima do negativnih iskustava koje su doživjeli u knjižnici. Knjižničari mogu puno toga napraviti za zajednicu i potaknuti osobe s posebnim potrebama da redovito posjećuju knjižnicu. Također knjižničari mogu zajedno s osobama s osobnim potrebama utvrditi što im je potrebno u knjižnici te mogu unaprijediti svoje usluge. Jedan od savjeta koje nudi knjižničarka Courtney Deines-Jones je da se omogući prolaz za kolica ako je to potrebno osobama s fizičkim invaliditetom. Vjeruje kako prostor knjižnice također treba biti što ugodniji, a korisnike knjižnice

---

<sup>38</sup> Sook Lee J. Pronalaženje sredstava za unapređivanje usluga. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 105-119.

<sup>39</sup> Urquhart, D.J. Načela bibliotekarstva. Prev. Srećko Jelušić i Tatjana Aparac-Gazivoda. Rijeka : Izdavački Centar Rijeka, 1986., str. 20.

<sup>40</sup> Isto, str. 20-30.



da se osjećaju dobrodošlim. Ističe kako bi knjižnice trebalo projektirati tako da budu svima dostupne te da imaju odgovarajuću opremu.<sup>41</sup>

Knjižnice su tijekom povijesti zaslužile svoje mjesto pod suncem kao mjesta kulturnog, simboličkog i intelektualnog značenja. Iako s knjižnice u svojoj arhitekturi bile različito oblikovane, ljudi su ih planirali i oblikovali kako bi bile trajne i funkcionalne, ali istodobno i lijepe i privlačne. Uz to što knjižnice sadrže neprocjenjivo bogatstvo, smatra se kako knjižnica pobuđuje osjećaj svetišta jer su čuvarice memorije čovječanstva. Naime, do 18. stoljeća knjižnice su smatrane kao mjesta gdje se čuvalo ljudsko znanje, a onda od 18. stoljeća te posebice u 19. stoljeću, knjižnice su postale otvorene za sve građane. Kako ističu autorice Aparac Jelušić i Faletar Tanacković, u visokoškolskim knjižnicama nastoji se poticati što bolji pristup bazama znanja i osigurati istraživačko okruženje. Pritom se stavlja naglasak na suradničko učenje i povezivanja nastavnika i studenata te se želi osigurati što lakši pristup informacijama kao i prostor za učenje. Suvremeni trendovi pokazuju kako knjižnice u budućnosti neće biti samo središnja mjesta za čuvanje knjiga već u svojem hibridnom obliku knjižnice će biti zajedničkog učenja i interakcije u zajednici.<sup>42</sup>

Knjižničar Sam Demas na američkom koledžu Carletonu vjeruje kako su sve više visokoškolske knjižnice postaju mjesto okupljanja studenata unatoč najavama da će se sve više koristiti virtualne knjižnice. Studenti su sve više u potrazi za mjestom gdje mogu na miru čitati i razmišljati. Naime, društveno je prihvatljivo biti sam u knjižnici koja je istovremeno javno mjesto. Knjižnice omogućuju prostore za grupna učenja te korištenje interneta.<sup>43</sup>

Kao prva prepreka osobama s posebnim potrebama često je sam ulaz u zgradu. Ako se ne može osigurati neometan ulazak na glavna vrata, potrebno je omogućiti sporedna vrata bez stepenica opremljen automatskim vratima, kosim prilazom za osobe s invaliditetom (rampom) i telefonom. Važno je potom na odjelima osigurati prostor kako bi mogla prolaziti osoba u invalidskim kolicima, osoba sa štapom ili slijepa osoba sa psom. Iduća važna stvar je komunikacija osoblja s osobama s tom ranjivom skupinom, potrebna je edukacija osoblja na području invaliditeta te kako

---

<sup>41</sup> Deines-Jones, C. Jeftini/besplatni načini da se usluge unaprijede odmah. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 121- 138.

<sup>42</sup> Aparac Jelušić T.; Faletar Tanacković S. Knjižnična arhitektura. Zagreb : Ljevak, 2020. Str. 12-29.

<sup>43</sup> Demas, S. From the Ashes of Alexandria: What's Happening in the College Library? // Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Place / Washington D. C., 2005. Str. 25-40.

postupati s korisnicima s takvim poteškoćama. Također, važno je osiguravati slobodno računalo ovu ranjivu skupinu za njih kako bi imale mjesto za svoj rad.<sup>44</sup>

### 3.1. Pregled knjižničnih usluga i smjernica namijenjenih osobama s posebnim potrebama

IFLA brinući o potrebama korisnika knjižnica objavljuje smjernice koje u svom fokusu imaju rad knjižničara. Među objavljenim smjernicama nalaze se i one za rad s osobama s posebnim potrebama. Hrvatsko knjižničarsko društvo (HKD) prevodi publikacije spomenutog Saveza.

IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za slijepce ima za cilj „razvoj knjižničnih usluga na svjetskoj razini za one osobe koje ne mogu čitati crni tisak“<sup>45</sup> jer se smatra da se demokratsko pravo pristupa informaciji odnosi i na spomenutu ranjivu populaciju<sup>46</sup>. Kako se odnositi prema slijepim osobama opisano je u izdanju „Knjižnice za slijepce u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga“. Napominje se kako školske i visokoškolske knjižnice moraju biti na raspolaganju učenicima i studentima svih obrazovnih razina, od osnovne škole do postdiplomskih studija. „Svaka visokoškolska knjižnica treba imati plan djelovanja kako bi bila sigurna u prepoznavanje potrebe svakog učenika i studenta koji ne može čitati crni tisak i kako bi se izradio plan kojim će se osigurati knjige u potrebnom formatu. Mora se postaviti cilj kojim će se učenicima i studentima omogućiti neovisan pristup svojoj potrebnoj građi.“<sup>47</sup> Smatra se kako knjižnice moraju jamčiti sustav pomoću kojega će potrebni tekstovi biti raspoloživi za korištenje učenicima i studentima koji ne vide. Naglašena je i važnost digitalnih izvora informacijama koje su osobito važne učenicima i studentima. Upućen je zahtjev visokoškolskim knjižnicama da moraju osigurati dovoljan broj radnih stanica opremljenima odgovarajućim pomagalicama kao i da odgovarajuće upute moraju stajati na mrežnim stranicama tih knjižnica.<sup>48</sup> Važno je osigurati knjige i starijim osobama koje su se odlučile na cjeloživotno učenje.<sup>49</sup> Umjesto tiskanih knjiga, slijepim osobama su osigurane

---

<sup>44</sup> Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008.

Dostupno na: [file:///C:/Users/Marija/Downloads/IFLA%20-%20Pristup%20knji%C3%85%C2%BEnicama%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Marija/Downloads/IFLA%20-%20Pristup%20knji%C3%85%C2%BEnicama%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20(1).pdf) (3. 8. 2021.).

<sup>45</sup> Knjižnice za slijepce u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str. 20.

<sup>46</sup> Isto, str. 23.

<sup>47</sup> Isto str. 31.

<sup>48</sup> Isto, str. 32.

<sup>49</sup> Isto, str. 33-39.

knjige na Brailleovom pismu i zvučne knjige. Razvojem tehnologije nastala je zvučna knjiga koja je najpopularniji format jer se sluša snimljeni govor, a danas postoje i knjige u digitalnom formatu. Naime, takve knjige korisniku omogućuje vlastitu navigaciju kroz tekst, odnosno može sam odabirati poglavlja i odlomke koje će čitati. To je omogućio DAISY, odnosno Digital Accessible Informations System (Digitalni pristupačni informacijski sustav), a te se knjige reproduciraju u posebnom softveru. Treba spomenuti kako s IFLA-om surađuje Hrvatska knjižnica za slijepe koja je utemeljena 2000. kao javna ustanova te se financira iz državnog proračuna. Danas ta knjižnica uz to što ima posudbeni odjel, proizvodi i knjige u studijima za snimanje zvučnih izdanja i brajčnoj tiskari.<sup>50</sup>

Za osobe s teškoćama u čitanju 1997. godine objavljene su „Smjernice za građu laganu za čitanje“, a na hrvatskom jeziku su dostupne od 2005. godine. Naveden je razlog zašto ljudi i s oslabljenim mogućnostima trebaju moći čitati kako bi mogli pročitano i razumjeti: „Međunarodna udruga nakladnika (International Publishers Association) i Međunarodni odbor za knjigu (International Book Committee) zajednički su usvojili Povelju za čitatelja (Charter for the Reader) 1992. godine. U Povelji se izjavljuje da je čitanje neophodno za naše kulturno i znanstveno nasljeđe te za promicanje međunarodnog razumijevanja. Demokracija ovisi o dobro obaviještenim građanima. Pisana riječ neizostavna je sastavnica osobnog razvoja pojedinca. Čitanje je neophodno za osobni razvoj pojedinca i za njegovu otvorenost vanjskom svijetu i drugim ljudima.“<sup>51</sup> Zbog toga je potrebno čitanje učiniti lakšim, a to se može tako da se koriste jednostavnije riječi kao i ilustracije.<sup>52</sup>

O problemu disleksije govori se u zadnjih desetak godina pa su tako objavljene i „Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom“ 2001. Cilj ovih Smjernica je da usmjere knjižničara da pruže potrebnu pažnju korisnicima te im osigurati atmosferu u kojoj će se osjećati više nego ugodno.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektivne knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. str. 17-30. Dostupno na: [http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna\\_usluga\\_za\\_slijepe\\_i\\_slabovidne.pdf](http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf) (11. 8. 2021.).

<sup>51</sup> Isto, str. 11.

<sup>52</sup> Isto, str. 17.

<sup>53</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004., str. 9.

U „Smjernicama za knjižnične službe i usluge za gluhe“ naglašava se kako gluhe osobe ovisno o oštećenju i vrsti obrazovanja mogu s čujućim osobama komunicirati na različite načine. Objavljene su 2000. godine, a HKD objavilo je hrvatski prijevod 2004. godine. U smjernicama je istaknuto kako bi knjižnice s većim brojem gluhih korisnika trebale razmotriti da se bar jedan zaposlenik zaduži da nauči bar osrednjim služenjem znakovnog jezika.<sup>54</sup> Predlaže se također kako knjižnice u svoju bazu podataka na internetu dodaju elektroničke poveznice vezane uz zajednicu gluhih kako bi im se omogućilo informacije koje ih zanimaju.<sup>55</sup>

Za osobe s tjelesnim invaliditetom najveći problem je što knjižnične zgrade nisu prilagođene za osobe u kolicima, a to se često događa i u Hrvatskoj. Mnogi međunarodni dokumenti promiču prilagodbe zgrada i institucija za ovu ranjivu skupinu.

Iako su osobe s mentalnim bolestima (što označava stanje zaostalog ili nepotpunog razvoja uma<sup>56</sup>) bile odbacivane u prošlosti, danas se zahtjeva inkluzija tih osoba.<sup>57</sup> Stručnjaci upozoravaju kako osobe s mentalnom retardacijom treba ostaviti u obiteljskom i poznatom okruženju, a ne ih stavljati u ustanove. Naglašava se kako bi se osoba što više razvila potrebna joj je podrška zajednice. Toj osobi više je potrebna da ljudi oko budu spremni na različitost. Prihvaćenost u okolini odražava se na psihičko i fizičko zdravlje te osobe.<sup>58</sup> Čini se da zbog užurbanog načina života sve manje gledamo u osobe koje trebaju čovjekovo prihvaćanje i strpljivu komunikaciju.<sup>59</sup>

### 3.2. Razvijanje informacijske pismenosti

U digitalnom dobu u kojem se nalazi svijet 21. stoljeća nije dovoljno samo govoriti o pismenosti koja uključuje pisanje i čitanje nego je važno obučiti osobe s posebnim potrebama za informacijsku pismenost. Tako Sean Cordes za IFLA-u opisuje kako pojam pismenosti za suvremeno doba uključuje višestruku pismenost, koja je istovremeno i vizualna, digitalna i medijska, a da bi se

---

<sup>54</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. / uredio John Michael Day. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004., str. 11.

<sup>55</sup> Isto, str. 18.

<sup>56</sup> Not, T. Mentalna retardacija : definicija, klasifikacija i suvremena podrška osobama s intelektualnim teškoćama. // Nova prisutnost : časopis za intelektualna i duhovna pitanja. Str. 342. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/34567> (14. 8. 2021.).

<sup>57</sup> Isto, str. 344.

<sup>58</sup> Isto.

<sup>59</sup> Isto, str. 345.

netko nazivao pismenim to sve mora razumjeti.<sup>60</sup> Američko knjižničarsko društvo (American Library Association) je još 1989. formuliralo definiciju informacijske pismenosti. Taj pojam označava one osobe koje znaju kako učiti jer znaju kako je znanje organizirano te se zna tim znanjem i koristiti.<sup>61</sup>

Kako bi se ostvarila ta pismenost, pa i informacijska, potrebno je odlučiti se na cjeloživotno učenje. U svojoj projekciji obrazovanja Europska komisija upućuje na napuštanje obrazovne paradigme koja je naglašavala usvajanje velike količine činjenica već nastoji ugraditi sposobnost učenja kao temeljno načelo obrazovnih procesa. To znači da je sada važno "učiti kako učiti". To označava sposobnost pretraživanja informacija i samostalnog stjecanja znanja. U cilju ostvarivanja europskih politike potrebna je i infrastruktura čiji su nezaobilazni dio knjižnice. Tako su se knjižnice na lokalnoj razini počele baviti informacijskom edukacijom svojih korisnika.<sup>62</sup>

Ono što je prethodilo informacijskoj pismenosti je knjižnična pismenost, a to se odnosi na sposobnosti korištenja knjižnica. Međutim, taj se pojam nije učvrstio u jeziku već se podrazumijevalo da se obrazovane osobe znaju koristiti uslugama knjižnice. Također, postoji i pojam medijske pismenosti „koja se odnosi na sposobnosti pristupa, analize, vrednovanja i odašiljanja poruke posredstvom medija“<sup>63</sup>. Rabi se i termin računalna/informatička pismenost koji označava sposobnosti korištenja računalnih sustava, mreža i programa. Knjižnice kao dodatna mjesta obrazovnim ustanovama imaju tradicionalno informacijsku ulogu u životima svojih korisnika. Dosad su ih korisnici uvijek doživljavali kao mjesta znanja u fizičkom obliku, ali s pojavom mreže, fizička mjesta više nisu važna. Danas knjižnica može sudjelovati aktivno u istraživačkoj misiji korisnika, učiti ga kako doći do potrebne informacije. Znači, prije je bilo važno locirati informaciju, a sada je važno koja je informacija bolja. Svakako, budući da je važno kako doći do potrebne informacije i koristiti je, potrebno je knjižničare uvesti u kurikulum kako bi postali i sustavni dio cjeloživotnog učenja.<sup>64</sup> O razvijanju informacijske pismenosti promišlja se

---

<sup>60</sup> Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama : smjernice za knjižničare. / priredile Lesley Farmer i Ivanka Stričević. Prev. Ivana Faletar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka> (16. 8. 2021.).

<sup>61</sup> Špiranec, S.; Banek Zorica M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazište. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008., str. 15.

<sup>62</sup> Špiranec S.; Lasić-Lazić J. Obrazovna uloga knjižnica : priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara hrvatske, 48 1(2005). Str. 49-50.

<sup>63</sup> Špiranec, S.; Banek Zorica M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazište. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008. Str. 86.

<sup>64</sup> Isto, str. 95-99.

na visokoškolskim ustanovama budući da su znanja kao plod informacijske pismenosti ključna za oblikovanje studenata čime će se osigurati da ti studenti znaju kako učiti tijekom cijelog života. Tako se kolegiji u visokoškolskim ustanovama vezani za informacijsku pismenost odvijaju uz partnersku suradnju s knjižničarima te se stoga informacijska pismenost zbiva u odnosu visokoškolska knjižnica-nastava.<sup>65</sup> Zanimljivo je istaknuti kako informacijska pismenost bilježi procvat u visokoškolskim knjižnicama, ali to je zahvaljujući tome što studenti provode puno više vremena baveći se samostalnim istraživanjima u izradi seminarskog rada ili projekta u kojem često na nov način moraju vrednovati informaciju kako ona ne bi bila plagijat. Iz tog razloga bi informacijska pismenost trebala biti sastavni dio studijskih programa.<sup>66</sup>

Uz već prethodno navedene smjernice, postoje i „Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju“ objavljene 2006., a na hrvatskom jeziku 2011. godine u kojima se napominje kako informacijski osposobljena osoba „zna prepoznati kada su mu informacije potrebne, gdje i kako ih može pronaći, na koji ih način vrednovati, organizirati i učinkovito koristiti“<sup>67</sup>. Također ocjenjuje se kako osoba koja je informacijski pismena na pravi način se služi znanjem i iskustvima drugih osoba. Naglasak je da prilikom učenja osoba povezuje više izvora i na taj način provodi vlastito istraživanje i istovremeno uči. Iako informacijska pismenost nadilazi knjižničarske usluge, knjižnica ipak ima važnu ulogu u provođenju programa informacijskog opismenjivanje jer je knjižnica informacijsko središte. Smatra se kako bi pojedinci i ustanove ostali uspješni i u budućnosti kad bi se dvije paradigme cjeloživotnog učenja i informacijske pismenosti međusobno podržavale. Naime, vjeruje se kad bi se ta dva koncepta međusobno podupirala to bi se pozitivno odražavalo na obiteljske i društvene izbore pojedinca kvalitetu usluga koje knjižnice nude. Naglašena je važnost samoosposobljivanja. To znači da osoba bez obzira o svom porijeklu, statusu, spolu i dobi može sebi pomoći. Budući da knjižnicu smatra prostorom za učenje, spremištu informacija različitih formata te mjestom za socijalizaciju znanja smatra se kako je njezina uloga u informacijskom opismenjivanju važna. U ovim smjernicama objašnjen je i plan djelovanja u ostvarivanju informacijskog opismenjivanja koji bi se trebao ostvariti uz poslanje same institucije.

---

<sup>65</sup> Isto, str. 120.

<sup>66</sup> Isto, str. 123.

<sup>67</sup> Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. / uredio Jesus Lau. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 21.

Kako bi se planirane aktivnosti i ostvarile potrebna je i stručna edukacija knjižničara na ovom polju te bi knjižnica trebala ponuditi svojim zaposlenicima mogućnosti usavršavanja.<sup>68</sup>

Ovom prilikom treba spomenuti i provedeno istraživanje studenata s posebnim potrebama na Sveučilištu u Rijeci u okviru diplomskog rada.<sup>69</sup> Kako je objašnjeno, cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj informacijske pismenosti, odnosno sposobnost pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija navedene skupine. Anketom je obuhvaćeno ukupno 28 studenata s posebnim potrebama koji studiraju na Sveučilištu u Rijeci, a to znači malo manje od pola, budući da ondje studira ukupno njih 60. S tvrdnjom imaju li osobe s invaliditetom prikladan pristup informaciji 22 osobe su se djelomično složile s ovom tvrdnjom dok se s tom tvrdnjom ne slažu dva ispitanika. Velika većina studenata, odnosno njih 21 istaknuli su kako su djelomično zadovoljni uslugama koje pružaju knjižnice u svrhu poboljšanja pronalaženja informacija, a da im knjižnice pružaju usluge u potrazi za pravom informacijom smatra 7 studenata, a niti jedan ispitanik ne smatra suprotno. S obzirom da je informacijska pismenost za većinu studenata s invaliditetom važna, dakle njima 21 ili 75%, knjižnice bi trebale pokušati u svojim uslugama proširiti podršku informacijskom opismenjivanju.

U cilju pružanja što kvalitetnije knjižnične usluge prema korisnicima danas je važno ostvarivanje zajedničke suradnje visokoškolskih knjižnica, osobito u sklopu jednog sveučilišta. Knjižnice imaju priliku unaprijediti usluge zahvaljujući informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji, postojanje mogućnosti interakcije s korisnicama i dostupnom elektroničkom građom. Prvi je korak osiguravanje povezanosti knjižnica i praćenje fondova pojedinih knjižnica, a istovremeno je važno i utvrditi njihove međusobne obveze. Kvalitetna usluga je preduvjet za kvalitetne obrazovane ljude te je iz toga razloga važno stalno unaprijeđivanje usluge.<sup>70</sup>

Naime, visokoškolske knjižnice nadišle su svoju ulogu pohrane informacije već ona danas mora pružati podršku znanstvenicima unutar i izvan svoje institucije. Naime, osiguravanjem dolaska do informacije, i u digitalnom obliku, knjižnica će zadobiti novi identitet. Naime, virtualni prostor uzima sve veći zamah pa iz tog razloga knjižnica se treba odmaknuti od važnosti svoje fizičke

---

<sup>68</sup> Isto, str. 22-44.

<sup>69</sup> Gerbac-Bobuš D. Informacijska pismenost osoba s invaliditetom : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015.

<sup>70</sup> Hasenay, S.; Mokriš, S. Visokoškolske knjižnice – mogući oblici međusobne suradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. // Knjižničarstvo, 17 (2013) 2. Str. 49-55. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/239688> (20. 8. 2021.).

lokacije već postati neizostavni dio u životu svojih korisnika i u virtualnom obliku. Zadatak koji predstoji pred visokoškolskim knjižnicama je pronalaženje ravnoteže između fizičkog i virtualnog prostora budući da pripadnici akademske zajednice vole odlaziti i fizički u knjižnice. Održivost visokoškolske knjižnice stoji u tome kako će nositi sa zahtjevima suvremenog društva i njezinih potreba.<sup>71</sup>

Govoreći o informacijskoj pismenosti važno je spomenuti koje su informacije važne osobama s posebnim potrebama koji se odlučuju na studiranje. Prema iskustvu u radu „sveučilišnih ureda za studente s invaliditetom pokazala su da su najčešći upiti budućih studenata prema takvim službama usmjereni upravo traženju informacija o mogućnostima koje postoje za studente s invaliditetom na pojedinim fakultetima i sveučilištima ili o uslugama koje se u toj sredini nude te posebnim pravima studenata s invaliditetom i načinima njihova ostvarivanja“<sup>72</sup>. Naime, pokazalo se da ta vrsta informacije i dalje nije dovoljno dostupna. Budući da su te informacije ključna za ovu skupinu osoba i iako se objavljuju na mrežnim stranicama Ureda za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu trebale bi se objavljivati i na mrežnim stranicama pojedinih fakulteta. Osobama s invaliditetom ključne su informaciji o lokaciji fakulteta, pristupačnosti samog fakulteta kao i sve usluge koje su namijenjena njima. Važno je osigurati prije vremena traženu literaturu u cilju što bolje njihove pripreme za ispite i kako bi studiranje uspješno privedi kraju.

---

<sup>71</sup> Stojanovski, V. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? // Kemija u industriji : Časopis kemičara i kemijskih inženjera Hrvatske 62 11-12 (2013), str. 452-455.

<sup>72</sup> Studenti s invaliditetom : pristup informacijama. / uredila Mirjana Zubak. Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: [http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji\\_studiranje/Podrska/SSI/Pristup\\_Informacijama.pdf](http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji_studiranje/Podrska/SSI/Pristup_Informacijama.pdf) (27. 8. 2021.).



## **4. Dostupnost usluga u pet najvećih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj za osobe s posebnim potrebama**

Visokoškolske i sveučilišne knjižnice prvenstveno su namijenjena nastavnicima i studentima fondom izgrađenim u skladu s nastavnim planom i programom, a potom i svim zainteresiranim građanima nudi se pretraživanje kataloga, bibliografija i drugih izvora bez obzira na medij. Pružaju usluge posudbe, međuknjižnične posudbe, kopiranja i skeniranja knjižnične građe. Među ostalim, educiraju se korisnici o korištenju knjižnice i izvora, a mogu se koristiti i različite usluge poput kopiranja i digitalizacije (skeniranja) knjižnične građe. „Želimo mjesta koja podržavaju nove pristupe informacijama, želimo središta papirnih i elektroničkih informacija, želimo virtualne knjižnice, želimo mjesta gdje korisnici uz pomoć knjižničnih stručnjaka mogu jednostavno doći do informacija potrebnih u njihovom radu, želimo mjesta gdje korisnici u ugodnom okruženju mogu razmjenjivati informacije.“<sup>73</sup>

Poslovanje visokoškolskih temelji se na sudjelovanju knjižnica u obrazovnom procesu koji se odvija unutar akademske institucije. Kako je već prije navedeno, knjižnice služe kao partnerska pomoć u pribavljanju informacijama, osobito u akademskom životu. Postojanje smjernica pomaže knjižničarima u njihovom radu. Naime, mrežne stranice danas važne su za pružanje informacija o dostupnim uslugama koje postoje u knjižnicama. Za potrebe ovog diplomskog rada ispitano je postojanja usluge za korisnike s posebnim potrebama na mrežnim stranicama knjižnicama pet najvećih fakulteta u Hrvatskoj koji se nalaze na Sveučilištu u Zagrebu:

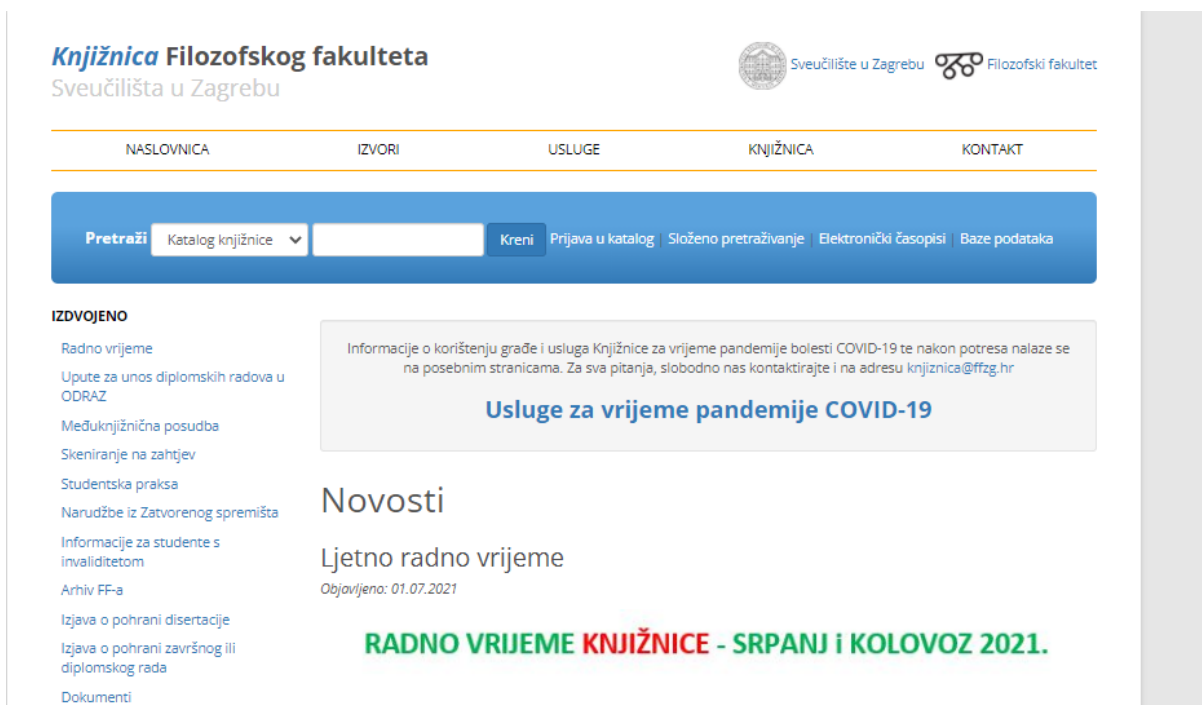
1. Filozofskom fakultetu
2. Fakultetu elektronike i računarstva
3. Medicinskom fakultetu
4. Pravnom fakultetu
5. Ekonomskom fakultetu.

---

<sup>73</sup> Hasenay, S.; Mokriš Marendić S. Knjižničari, što nudimo korisniku? Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:109:196006> (4. 8. 2021.).

#### 4.1. Knjižnica Filozofskog fakulteta

Na glavnoj mrežnoj stranici Filozofskog fakulteta<sup>74</sup> odmah je uočljiva rubrika „Knjižnica“. Klikom na izbornik otvara se podstranica Knjižnice<sup>75</sup>. Mrežna stranica pregledna je i na njezinoj početnoj stranici nalaze se najnovije informacije, a to nas upućuje na to da je mrežna stranica pravodobno ažurirana. Također, rubrike na mrežnoj stranici su jasno naznačene tako da su vidljive s lijeve strane gdje je vidljiva i rubrika „Informacije za studente s invaliditetom“.



Slika 1.: Mrežna stranica Knjižnice

Klikom na rubriku „Informacije za studente s invaliditetom“<sup>76</sup> otvara se nova podstranica na kojoj je u prvoj rečenici naznačeno kako Filozofski fakultet i Knjižnica žele studentima s posebnim potrebama omogućiti uspješno studiranje. Istaknuto je kako je omogućena usluga prilagodbe literature. Potom je detaljno opisan pristup Knjižnici te da je dostupna studentima s invaliditetom. Opisano je kako Knjižnica ima sedam etaža te da je svakoj etaži moguće pristupiti korisničkim dizalima, a dizala imaju zvučne oznake. Također, istaknuto je kako je Knjižnica dostupna i

<sup>74</sup> Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://web2020.ffzg.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).

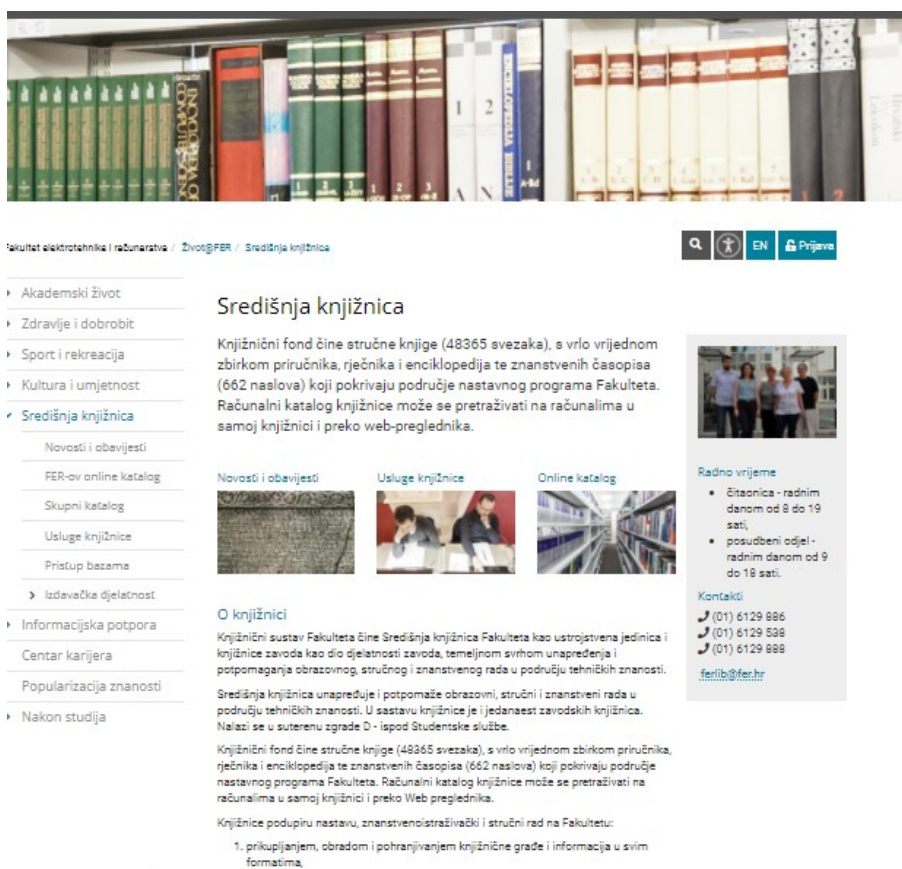
<sup>75</sup> Knjižnica Filozofskog fakulteta. // Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).

<sup>76</sup> Informacije za studente s invaliditetom. // Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi> (4. 8. 2021.).

studentima u kolicima te korisnicima Knjižnica nudi sljedeća pomagala: Ergo stalak za čitanje, MagniLink Zip Duo (+ kameru) i Looky prijenosni čitač, a namijenjena su slabovidnim studentima i studentima sa specifičnim teškoćama učenja (disleksija).

## 4.2. Knjižnica Fakulteta elektronike i računarstva

Na estetski privlačnoj mrežnoj stranici Fakulteta elektronike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu<sup>77</sup>, knjižnici je posvećeno podrubrika „Središnja knjižnica“<sup>78</sup> pod rubrikom „Život@Fer“ stoga nije odmah jasno vidljiva na glavnoj stranici. Na mrežnoj stranici Središnje knjižnice navedene su osnovne informacije knjižnice te je opisan postupak posudbe knjiga te njihove rezervacije. Ne spominju se osobe s posebnim potrebama i usluga prilagođenih njima.



Slika 2: Mrežna stranica Središnje knjižnice

<sup>77</sup> Fakultet elektronike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.fer.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).

<sup>78</sup> Središnja knjižnica. // Fakultet elektronike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: [https://www.fer.unizg.hr/zivot\\_na\\_fer-u/sredisnja\\_knjiznica](https://www.fer.unizg.hr/zivot_na_fer-u/sredisnja_knjiznica) (29. 8. 2021.).

### 4.3. Knjižnica Medicinskog fakulteta

Na mrežnoj stranici Medicinskog fakulteta<sup>79</sup> knjižnica nije u izborniku već kao poveznica na dnu stranice pod nazivom „Središnja medicinska knjižnica“. Na mrežnoj stranici Središnje medicinske knjižnice<sup>80</sup> detaljno je objašnjen ustroj knjižnice i njezina povijest. Spomenutim podacima dodane su i preporuke knjižničara. Osigurane su i poveznice na brojne korisne baze podataka, ali nigdje ni riječi o studentima s posebnim potrebama.

Sveučilište u Zagrebu  
Medicinski fakultet

O NAMA STUDIJU UPISI STUDENTI DJELATNICI ZNANOST RASPORED

# Središnja medicinska knjižnica

< Povratak

Info Vijesti E-izvori Kontakt

**USTROJ**

- Uprava
- Gdje smo
- Stručne službe
- Katedre
- Vijeća predmeta
- Kabineti
- Zavodi
- Centri
- Središnja medicinska knjižnica**

**VAŽNO:** [Nova organizacija rada Središnje medicinske knjižnice](#)

[Središnja medicinska knjižnica \(SMK\)](#) djeluje u prostoru Medicinskog fakulteta i na dvije izdvojene lokacije pri Kliničkom bolničkom centru Zagreb. Njezin središnji dio sačinjavaju studentski odjel s opsežnim fondom udžbenika i priručnika i studentskom čitaonicom, zbirka domaćih i stranih medicinskih časopisa, referentna zbirka, zbirka monografskih publikacija, s bogatom zbirkom medicinske Croaticae te zbirka doktorskih i magistarskih radnji obranjenih na Medicinskom fakultetu u Zagrebu. Na lokaciji knjižnice pri Kliničkom bolničkom centru Zagreb nalazi se čitaonica, zbirka inozemnih časopisa svih kliničkih disciplina i zbirka monografskih publikacija kliničke orijentacije. Knjižnica pri Klinici za ženske bolesti i porode sadržava časopise i knjige najvećim dijelom vezane uz područje ginekologije i porodništva.

Korisnici knjižnice su studenti, nastavno i stručno osoblje te umirovljenici Medicinskog fakulteta, stručno osoblje Kliničkog bolničkog centra Zagreb, nastavno i stručno osoblje drugih visokih učilišta u sastavu Sveučilišta u Zagrebu, znanstveno osoblje drugih znanstvenih ustanova, stručno osoblje različitih medicinskih ustanova te ostala zainteresirana javnost. [Radno vrijeme](#) knjižnice prilagođava se akademskom ciklusu, a uobičajeno je:

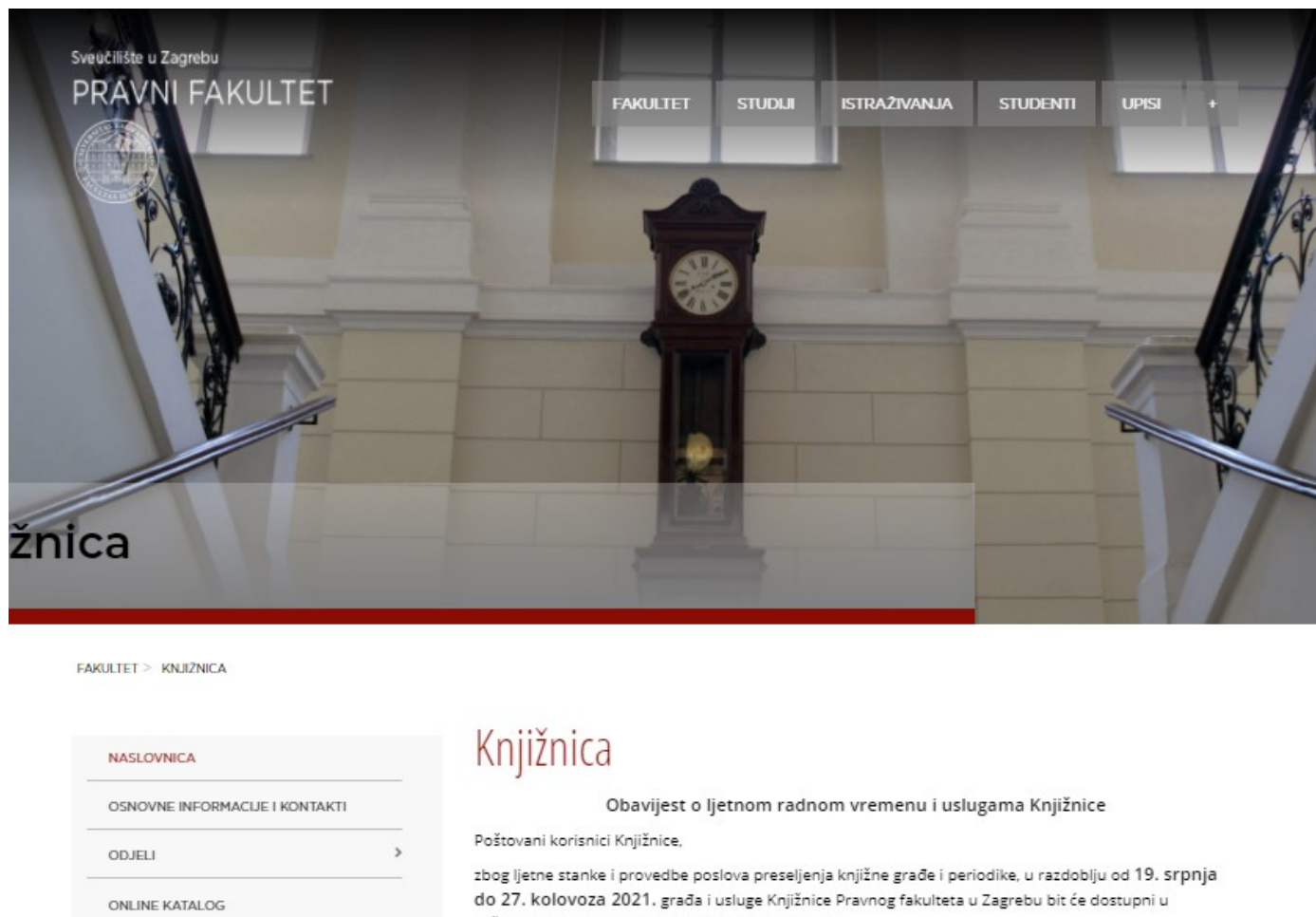
Slika 3: Mrežna stranica Središnje medicinske knjižnice

<sup>79</sup> Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://mef.unizg.hr/> (5. 8. 2021.).

<sup>80</sup> Središnja medicinska knjižnica. // Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://mef.unizg.hr/o-nama/ustroj/sredisnja-medicinska-knjiznica/> (5. 8. 2021.).

#### 4.4. Knjižnica Pravnog fakulteta

Kao na mrežnoj stranici Medicinskog fakulteta tako se i na dnu mrežne stranica Pravnog fakulteta<sup>81</sup> nalazi poveznica „Knjižnica“, ali još manje uočljivija. Na mrežnoj stranici Knjižnice<sup>82</sup> nema govora o uslugama za studente s posebnim potrebama. Oni su spomenuti u podrubrici „Podrška studentima“ u okviru glavne stranice ustanove te su navedeni kontakti koordinatora kojima se mogu obratiti.



Slika 4.: Mrežna stranica Knjižnice

<sup>81</sup> Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/#> (5. 8. 2021.).

<sup>82</sup> Knjižnica. // Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/knjiznica> (5. 8. 2021.).

#### 4.5. Knjižnica Ekonomskog fakulteta

Na prvi pogled nije vidljiva rubrika posvećena knjižnici na glavnoj mrežnoj stranici Ekonomskog fakulteta<sup>83</sup> već se na rubu stranice nalazi poveznica na knjižnicu. Mrežna stranica „Knjižnično dokumentacijski centar“<sup>84</sup> ne donosi usluge namijenjene osoba s posebnim potrebama. Podrubrika „Studenti s invaliditetom“ nalazi se pod rubrikom „Za studente“ na glavnoj mrežnoj stranici Ekonomskog fakulteta. Ondje su objavljeni kontakti osoblja zaduženog za rad sa studentima s posebnim potrebama i posebne aktivnosti.

The screenshot shows the website interface for the 'Knjižnično dokumentacijski centar' (KDC-EFZG). At the top, there is a navigation bar with links for 'Zaposlenici', 'Alumni', and 'Kontakti', along with social media icons and a language selector set to 'EN'. Below this is the main header with the university logo and navigation links: '100 godina', 'O nama', 'Upisi', 'Studiji', 'Za studente', 'Katedre', 'Istraživački rad', and 'Međunarodna suradnja'. The left sidebar contains a menu for 'Ekonomski fakultet - Zagreb' with various sub-sections, including 'Knjižnično dokumentacijski centar' which is currently expanded to show 'O knjižnici', 'Usluge', 'Pretraživanje', 'Popis pojedinačnih baza za pretraživanje', 'Citiranje', 'Novosti', 'Kontakti', and 'Dokumenti'. The main content area is titled 'Knjižnično dokumentacijski centar' and features two search boxes: 'Objedinjeno pretraživanje svih e-izvora' and 'Knjižnični katalog ZaKi'. A notice on the right states that the library is closed from July 17th to 22nd. Below the search boxes, there is a 'NOVO!! Digitalna knjižnica KDC-EFZG' section and a list of news items, including 'ODLUKA O LJETNOM RADNOM VREMENU' and 'MARIJA ŠIMUNOVIĆ DOBITNICA ZLATNE POVELJE ZKD-A'.

Slika 5.: Mrežna stranica Knjižničnog dokumentacijskog centra

#### 4.6. Iskustva studenata prilikom korištenja usluga knjižnica

O usluzi knjižnica na Sveučilištu u Zagrebu usmeno su anketirana tri studenta s posebnim potrebama, odnosno dvije studentice i jedan student. Kriterij za sudjelovanje u anketi bio je da su

<sup>83</sup> Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.efzg.unizg.hr/default.aspx> (5. 8. 2021.).

<sup>84</sup> Knjižnični dokumentacijski centar. // Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.efzg.unizg.hr/za-studente-29717/knjiznicno-dokumentacijski-centar/21> (5. 8. 2021.).

studenti te osobe s invaliditetom te su bili voljni za potrebe ovog diplomskog rada govoriti o svom iskustvu korištenja usluga u različitim vrstama knjižnice. Studentica bibliotekarstva Filozofskog fakulteta u Zagrebu otkrila je kako se ni jedna knjižnica ne može se mjeriti u pristupačnosti osoba s invaliditetom i ljubaznosti osoblja knjižnice toga fakulteta.

„Knjižnica je i arhitektonski prilagođena u velikoj mjeri tako da do većine knjiga i mi osobe s posebnim potrebama možemo doći. One knjige koji sami ne možemo dohvatiti donesu nam ljubazni djelatnici koji su uvijek spremni odgovoriti nam na sve naše upite i pomoći nam. Također, knjižnica Filozofskog fakulteta ima uslugu skeniranje na zahtjev što uvelike osobama s invaliditetom olakšava pristup literaturi, osobito slabovidnim osobama ili ako osoba nije u mogućnosti okretati stranice pa im je lakše čitati s ekrana. Koristila sam usluge i Nacionalne sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Zgrada je također arhitektonski prilagođena osobama s invaliditetom, ali osoblje nije toliko uslužno u NSK. Dolazim iz Osijeka i imam loša iskustva sa sveučilišnom knjižnicom ondje jer nije prilagođena osobama s invaliditetom. Da bih došla do knjige ondje moram poslati člana obitelji te ne mogu pratiti ni razna kulturna događanja koja se održavaju u knjižnici.“<sup>85</sup>

I još jedan student složio se s prethodno izloženim mišljenjem.

„Prema mom mišljenju, knjižnica Filozofskog fakulteta najprilagođenija je studentima s posebnim potrebama od svih visokoškolskih knjižnica u Zagrebu jer ne postoje arhitektonske prepreke te je ondje uvijek slobodni računalni za tu vrstu studenata. Dolazim iz Pule i ondje visokoškolska knjižnica nije prilagođena osobama s invaliditetom jer se na samom ulazu nalaze stepenice. Ta knjižnica trebala bi se ugledati na Gradsku knjižnicu i čitaonicu u Puli koja ima savršen pristup i pristup internetu koji je vrlo važan. Knjižnica HAZU u Zagrebu također nije prilagođena osobama s invaliditetom zbog stepenica. Stoga mogu zaključiti kako je knjižnica Filozofskog fakulteta uistinu jedan od vodećih primjera kako se knjižnice trebaju prilagođavati ovoj populaciji i u budućnosti.“<sup>86</sup>

Studentica Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu iznijela je svoje negativno iskustvo korištenja knjižnice.

---

<sup>85</sup> Podaci osobe poznati autorici diplomskog rada.

<sup>86</sup> Podaci osobe poznati autorici diplomskog rada.

„Ta knjižnica slovi za najljepšu knjižnicu, ali osobno sam imala problema s komunikacijom s osobljem. Knjižnica ima nekoliko nivoa te je svima dostupna i svi se njome mogu služiti. No zbog nerazumijevanja s osobljem knjižnice prilikom posuđivanja i vraćanja knjiga slala sam nekog drugog da to napravi umjesto mene i nisam više koristila usluge te knjižnice. Imam odlična iskustva s Gradskom knjižnicama Grada Zagreba i Nacionalnom sveučilišnom knjižnicom.“<sup>87</sup>

#### 4.7. Zaključci istraživanja

Uvidom u mrežne stranice knjižnica pet najvećih fakulteta u Hrvatskoj dolazi se do zaključka kako se osobama s posebnim potrebama, u visokoškolskom obrazovanju, a onda i u visokoškolskim knjižnicama, još uvijek daje premalo pozornosti. Potrebne usluge studentima s posebnim potrebama nudi samo jedna knjižnica od njih pet koje su proučavane. Na druge četiri mrežne bilo je potrebno istraživati gdje se nalazi poveznica na njihovu knjižnicu, a na toj poveznici se uopće nisu spominjale usluge za tu vrstu studenata već se u drugoj rubrici mogla pronaći informacija kako doći do osobe koja bi trebala dati tražene informacije. Kako je istaknuto u prijašnjim poglavljima, upravo je velika civilizacijska tekovina drugačije od sebe prihvaćati i uključivati u društvo. Prema svim spomenutim smjernicama IFLA-e ništa od preporučenog ne nalazi se na mrežnim stranicama. S tim da niti jedna mrežna stranica nije bila dostupna za slijepe, slabovidne, gluhoslijepe osobe. Te grupe studenata ne bi mogle samostalno doći do potrebne informacije. Bar jedna mrežna stranica opisuje usluge koje su dostupne u knjižnici za razliku od drugih četiri. No, osobe s posebnim potrebama ne mogu znati kakve ih okolnosti očekuju pri dolasku na studij. To nam pokazuje još uvijek nisku osjetljivost prema ovoj ranjivoj skupini i njihovo stavljanje na margine društva. Kako je navedeno u smjernicama za knjižničare, osobito je važan njihov odnos prema osobama s posebnim potrebama. Naime, te osobe koje koriste usluge knjižnice uz to što se bore sa svojim invaliditetom, bore se i s vlastitim strahovima kako će ih okolina prihvatiti. Anketirani studenti su istaknuli da iako možda nisu u potpunosti zadovoljni ponašanjem osoblja u knjižnicama u Zagrebu iako su ustanove opremljene za pružanje usluga osoba s posebnim potrebama. Zbog nedovoljno pristupačnih zaposlenika knjižničara odbilo je studente od korištenja usluga knjižnica i slali su svoje najbliže u određenu knjižnicu. U manjim sredinama još uvijek uglavnom nije osiguran ni pristup knjižnicama, a kamoli da postoji dodatna potrebna oprema. No, prema njihovim

---

<sup>87</sup> Podaci osobe poznati autorici diplomskog rada.



iskazima, čini se da to ovisi od ustanove do ustanove, tako da i u manjim sredinama postoje pozitivni primjeri. To nam govori da se ne radi sustavno u knjižnicama na polju odnosa prema osobama s invaliditetom nego kako koji knjižničar ima sklonosti prema ovoj ranjivoj skupini. Treba naglasiti kako knjižnice danas mogu zauzimati sve veći virtualni prostor te mogu proširiti svoje usluge korisnicima. U tom smislu fizičke barijere neće biti toliko više važne. Knjižnica može nadići svoje granice i umrežiti se s drugim knjižnicama i proširiti svoju ponudu. Naime, sve više digitalizirani sadržaji mogu omogućiti virtualnu komunikaciju knjižnica sa svojim korisnicima te tako postati neizostavni dio njihovih života. Iako su na snazi razne smjernice i jedna grupa knjižničara jako je involvirana i djeluje senzibilizirajuće na javnost, još uvijek se u velikoj mjeri vidi nebriga za ovu vrstu studenata.

#### 4.8. O dodatnim uslugama u knjižnicama

Jedna od mogućnosti kako uključiti ovu specifičnu populaciju u društvo kroz dodatne aktivnosti u knjižnicama je biblioterapija, odnosno liječenje knjigom.<sup>88</sup> Tu metodu uočili su psiholozi uvidjevši kako ljudi imaju potrebu pričati o svojim osjećajima nakon čitanja knjige. Napominje se kako je cilj biblioterapije da se pomoću književnog djela osvijeste zatomljeni, neverbalizirani i neosvijesteni osjećaji. Svakako knjige obiluju životnim iskustvom koje mogu pomoći ljudima, ali biblioterapija da bi bila učinkovita, trebaju je provoditi osobe koje poznaju i knjige i ljude, odnosno ako je provode nestručne osobe, može biti neučinkovita ili čak proizvesti suprotan učinak. Knjižničar budući da poznaje knjige i ako je osposobljen za biblioterapijski postupak, može ovu terapiju knjigom uspješno izvoditi. Antulov spominje studente kao skupinu kojoj je pomoć potrebna, a upravo se biblioterapija može provoditi u primjerice u sveučilišnim knjižnicama. Naime, studenti se suočavaju se s novom sredinom, osobito ako napuštaju rodno mjesto, a muče ih brige o budućnosti. Upravo putem biblioterapije knjižničari bi im mogli pomoći u tome da im se omogući lakši put prema uspjehu.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Antulov, Z. Uloga knjižnice u biblioterapiji (s osvrtom na sveučilišne knjižnice). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 62, 1 (2019), str. 151-165. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/653/630> (10. 8. 2021.).

<sup>89</sup> Isto.

## 5. Zaključak

Ovaj diplomski rad donosi kratak uvid u prava osoba s posebnim potrebama, ulozi knjižnica i potrebama za njihovim uslugama te ponudu usluga na mrežnim stranicama knjižnica najvećih hrvatskih fakulteta. U radu se pokušava pokazati koliko su spomenute ponude specifičnih usluga visokoškolskih knjižnica usklađene s važećim dokumentima na tom području. Iz svega navedenog u poglavljima rada, jasno je vidljivo da je situacija daleko od idealne. Nažalost, ova specifična grupa studenata najčešće se pri korištenju usluga knjižnica mora osloniti na dobru volju svoje obitelji i prijatelja. Uz fizičke barijere, te osobe moraju nadići i psihičke prepreke kako bi se uključili u društvo i postigli inkluzivnost. Kako bi osobe s posebnim potrebama koristile njihove usluga potrebni su im: alternativni formati građe i oprema prilagođenu njima. Na taj način savladavši prepreke koje su im nametnute od okoline mogu se razvijati kao pojedinci.

Iako postoje razni dokumenti koji se bave pravima ove ranjive skupine, dok se samo društvo ne pokrene, neće se dogoditi potrebni pomaci. Knjižničari u ovom procesu vide važnu ulogu knjižnica budući da one omogućuju informaciju u velikoj mjeri. Na razvoj i kvalitetu usluga u knjižnicama utječu brojni čimbenici. Najvažniji od svega je osoblje. Ideal knjižničara je onaj koji je predan poslu i voljan razumjeti potrebe svih korisnika te se u tu svrhu neprestano educirati kako bi uvijek mogli pronaći rješenje za nove, nadolazeće poteškoće. Sve je važniji pojam informacijska pismenost. Danas knjižničari uz to što znaju kako osigurati informaciju pomažu svojim korisnicima da shvate vrijednost informacije i kako je mogu koristiti.

Knjižničar koji voli svoj posao, koji je inovativan i ljubazan prema korisniku, može učiniti da se osobi s primjerice tjelesnim invaliditetom, neprilagođen prostor učini malom preprekom u usporedbi s osjećajem zadovoljstva koji mu boravak u knjižnici pruža što ga može potaknuti da se sam uključi u rješavanje problema. Visokoškolske knjižnice su posebne riznice znanja. Vrijeme je da to postanu svim korisnicima, bez obzira na poteškoće s kojima se neki od njih moraju suočavati. Knjižničari imaju priznatu ulogu u omogućavanju informacija svojim korisnicima. Smatra se kako je knjižničari imaju veliku ulogu u omogućavanju informacijske pismenosti u sredinama kojima djeluju. Njihovo polje rada se širi zahvaljujući digitalnim formatima i na taj način knjižnica postaje više od fizičke ustanove. Motivacija za pisanje ovog diplomskog rada autorice je osobita briga za osobe s posebnim potrebama koja je 2017. godine od Katoličkog

bogoslovnog fakulteta u Zagrebu dobila priznanje Dekana za promicanje vršnjačke asistencije studentima s invaliditetom na Stručnom studiju Teologije u akademskoj godini 2015./2016. Knjižničar osim što treba biti stručan mora dodatno biti involviran kako bi se sve osobe dobro osjećale u prostorima knjižnice te napredovale u svom radu. Naime, zbog užurbanog načina života često se zaboravlja na strpljivost pri komunikaciji s drugom osobom. Istodobno zbog usmjerenosti na vlastite ciljeve zaboravljene su najranjivije skupine našeg društva te su nam potrebni pravni putokazi kako bi usvojili pravilne obrasce ponašanja i poštivanja prema različitim skupinama društva.

## 6. Literatura

1. Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.- 2015. Dostupno na: [http://hupt.hr/wp-content/uploads/edokumenti/Akcijски\\_plan\\_Vjeca\\_Europe.pdf](http://hupt.hr/wp-content/uploads/edokumenti/Akcijски_plan_Vjeca_Europe.pdf) (12. 8. 2021.).
2. Antulov, Z. Uloga knjižnice u biblioterapiji (s osvrtom na sveučilišne knjižnice). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 62, 1 (2019), str. 151-165. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/653/630> (10. 8. 2021.).
3. Aparac Jelušić T.; Faletar Tanacković S. Knjižnična arhitektura. Zagreb : Ljevak, 2020.
4. Dadić, M.; Bačić, A., Župa, I; Vukoja, A. Definiranje pojmova invaliditet i osoba s invaliditetom. // Hrana u zdravlju i bolesti : znanstveno-stručni časopis za nutricionizam i dijetetiku, 10 (2018.), str. 64.-68. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/218629> (22. 8. 2021.).
5. Čelić-Tica V.; Gabriel D. M. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 49, 1 (2006.), str. 37-47. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/165709> (3. 8. 2021.).
6. Deines-Jones, C. Jeftini/besplatni načini da se usluge unaprijede odmah. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 121- 138.
7. Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_04\\_47\\_911.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_47_911.html) (28. 7. 2021.).
8. Demas, S. From the Ashes of Alexandria: What's Happening in the College Library? // Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Place / Washington D. C., 2005. Str. 25-40.
9. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.efzg.unizg.hr/default.aspx> (5. 8. 2021.).
10. Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020. Dostupno na: <http://www.soih.hr/pdf/europska-strategija-za-osobe-s-invaliditetom.pdf> (12. 8. 2021.).
11. Fakultet elektronike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.fer.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).

12. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://web2020.ffzg.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).
13. Gerbac-Bobuš D. Informacijska pismenost osoba s invaliditetom : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015.
14. Hasenay, S.; Mokriš Marendić S. Knjižničari, što nudimo korisniku? Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:109:196006> (4. 8. 2021.).
15. Hasenay, S.; Mokriš, S. Visokoškolske knjižnice – mogući oblici međusobne suradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. // Knjižničarstvo, 17 (2013), str. 49-55. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/239688> (20. 8. 2021.).
16. Horvat, A. Uključivanje u društvo: Što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama : 2.i 3. okrugli stol / uredile: Belan-Simić A.; Horvat A. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 101-106.
17. Indir, I. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 55 1 (2012.), str. 124.-132. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/93699> (21. 8. 2021.).
18. Informacije za studente s invaliditetom. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi> (4. 8. 2021.).
19. Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008.  
Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/drustvena/54/> (3. 8. 2021.).
20. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Dostupno na: [https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Osobe\\_s\\_invaliditetom\\_2019.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2019/05/Osobe_s_invaliditetom_2019.pdf) (3. 8. 2021.).
21. Knjižnica Filozofskog fakulteta. // Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/> (4. 8. 2021.).
22. Knjižnica. // Pravni fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/knjiznica> (5. 8. 2021.).
23. Knjižnice za slijepu u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
24. Knjižnični dokumentacijski centar. // Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.efzg.unizg.hr/za-studente-29717/knjiznicno-dokumentacijski-centar/21> (5. 8. 2021.).

25. Kuzmić, S. Ana Jakopović: Gluhoslijepe osobe su jednake kao i sve druge samo što koriste drugačiji način komunikacije. // Hrvatska katolička mreža 23. 6. 2021. <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/ana-jakopovic-gluhoslijepe-osobe-su-jednake-kao-i-sve-druge-samo-sto-koriste-drugaciji-nacin-komunikacije/> (23. 8. 2021.).
26. Kuzmić, S. Katarina Strunjak: prijatelji obogaćuju moj život, a ja njihov! 28. 10. 2020. // Hrvatska katolička mreža. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/katarina-strunjak-prijatelji-obogacuju-moj-zivot-a-ja-njihov/> (29. 8.2021.).
27. Kuzmić, S. Petra Žuvela: Život osoba s invaliditetom je danas puno kvalitetniji nego prije. Hrvatska katolička mreža 11. 11. 2021. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/petra-zuvela-zivot-osoba-s-invaliditetom-je-danas-puno-kvalitetniji-nego-prije/> (23. 8. 2021.).
28. Kuzmić, S. Prva gluhoslijepa doktorica znanosti poručuje: Treba znati prihvatiti sebe i treba znati prihvatiti pomoć. Hrvatska katolička mreža 14. 10. 2020. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/prva-gluhoslijepa-doktorica-znanosti-porucuje-treba-znati-prihvatiti-sebe-i-treba-znati-prihvatiti-pomoc/> (23. 8. 2021.).
29. Lansdown, G. Vidi me, čuj me : vodič za uporabu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i promicanje prava djece. Prev. Slavena Špalj. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2011. Dostupno na: <https://www.unicef.org/croatia/media/716/file/Vidi%20me,%20%C4%8Duj%20me.pdf> (2. 8. 2021.).
30. Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://mef.unizg.hr/> (5. 8. 2021.).
31. Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007\\_06\\_63\\_1962.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_63_1962.html) (8. 8. 2021.).
32. Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_04\\_42\\_967.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_04_42_967.html) (12. 8. 2021.).
33. Nacionalna strategija jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2003\\_01\\_13\\_159.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2003_01_13_159.html) (7. 8. 2021.).

34. Not, T. Mentalna retardacija : definicija, klasifikacija i suvremena podrška osobama s intelektualnim teškoćama. // Nova prisutnost : časopis za intelektualna i duhovna pitanja. Str. 339-350. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/34567> (14. 8. 2021.).
35. Novi valovi dobrote. // Hrvatska katolička mreža. Dostupno na: <https://hkm.hr/kategorije/novi-valovi-dobrote/> (23. 8. 2021.).
36. Onatola, A. Osobe sa invaliditetom u zemljama u razvoju i uloga visokoškolskih biblioteka. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 89-103.
37. Opća deklaracija o pravima čovjeka. // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html) (6. 8. 2021.).
38. Petra Žuvela: Život osoba s invaliditetom je danas puno kvalitetniji nego prije. // Hrvatska katolička mreža 11. 11. 2020. Dostupno na: <https://hkm.hr/novi-valovi-dobrote/petra-zuvela-zivot-osoba-s-invaliditetom-je-danas-puno-kvalitetniji-nego-prije/> (23. 8. 2021.).
39. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/#> (5. 8. 2021.).
40. Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama : smjernice za knjižničare. / priredile Lesley Farmer i Ivanka Stričević. Prev. Ivana Faletar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka> (16. 8. 2021.).
41. Pristup i mogućnost svima : kako knjižnice doprinose ostvarivanju Agende Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030. // Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2018. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka> (16. 8. 2021.).
42. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. / uredio Jesus Lau. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
43. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. / uredio John Michael Day. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
44. Sook Lee J. Pronalaženje sredstava za unapređivanje usluga. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Courtney Deines-Jones. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. Str. 105-119.
45. Središnja medicinska knjižnica. // Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <https://mef.unizg.hr/o-nama/ustroj/sredisnja-medicinska-knjiznica/> (5. 8. 2021.).

46. Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom. Dostupno na: [http://koordinacioniodbor-osi-usk.ba/wp-content/uploads/2013/10/Standardna\\_pravila\\_o\\_izjednacivanju\\_mogucnosti.pdf](http://koordinacioniodbor-osi-usk.ba/wp-content/uploads/2013/10/Standardna_pravila_o_izjednacivanju_mogucnosti.pdf) (6. 8. 2021.).
47. Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021-2030. Dostupno na: [http://uik.hr/images/dokumenti/3992/strategija\\_o\\_pravima\\_osoba\\_s\\_invaliditetom\\_za\\_razdoblje\\_2021.\\_-\\_2030.pdf](http://uik.hr/images/dokumenti/3992/strategija_o_pravima_osoba_s_invaliditetom_za_razdoblje_2021._-_2030.pdf) (12. 8. 2021.).
48. Studenti s invaliditetom : pristup informacijama. / uredila Mirjana Zubak. Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: [http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji\\_studiranje/Podrska/SSI/Pristup\\_Informacijama.pdf](http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji_studiranje/Podrska/SSI/Pristup_Informacijama.pdf) (27. 8. 2021.).
49. Stojanovski, V. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? // Kemija u industriji : Časopis kemičara i kemijskih inženjera Hrvatske 62 11-12 (2013), str. 452-455.
50. Špiranec, S.; Banek Zorica M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazište. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008.
51. Špiranec S.; Lasić-Lazić J. Obrazovna uloga knjižnica : priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara hrvatske, 48 1 (2005), str. 46-56.
52. Urquhart, D.J. Načela bibliotekarstva. Prev. Srećko Jelušić i Tatjana Aparac-Gazivoda. Rijeka : Izdavački Centar Rijeka, 1986.
53. Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst). // Narodne novine. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010\\_07\\_85\\_2422.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html) (27. 7. 2021.).
54. Vajda, A. Modaliteti zaštite osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. // Sigurnost 55 4 (2013), str. 341-350. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/166656> (8. 8. 2021.).
55. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine. 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) (6. 8. 2021.).



## **Popis slika**

Slika 1.: Mrežna stranica Knjižnice

Slika 2: Mrežna stranica Središnje knjižnice

Slika 3: Mrežna stranica Središnje medicinske knjižnice

Slika 4.: Mrežna stranica Knjižnice

Slika 5.: Mrežna stranica Knjižničnog dokumentacijskog centra

# **Osobe s posebnim potrebama kao korisnici visokoškolskih knjižnica - hrvatski primjeri dobre prakse**

## **Sažetak**

Cilj diplomskog rada je prikazati sve važnije dokumente iz područja međunarodnog i hrvatskog zakonodavstva kao i mogućnosti i prava osoba s posebnim potrebama. Pregledom važnih dokumenata utjecajnih međunarodnih organizacija donesenih krajem prošlog stoljeća i početkom ovoga knjižnica je opisana kao ustanova čija je zadaća brinuti se za potrebe stanovnika na područjima obrazovanja i kulture u sredini kojoj se nalazi. Kako bi se osigurao glas ove ranjive skupine u društvu, potrebno im je osigurati pravu informaciju u obliku koji im je razumljiv. U radu su potom iznesene razne smjernice koje vode knjižničare u radu s osobama s posebnim potrebama kao i usluge koje su im dostupne. Također, uvidom u mrežne stranice knjižnica pet najvećih fakulteta u Hrvatskoj dolazi se do zaključka kako se studentima s posebnim potrebama, u visokoškolskom obrazovanju, a onda i u visokoškolskim knjižnicama još uvijek daje premalo pozornosti. Provedeno istraživanje pokazalo je kako potrebne usluge tim studentima omogućava samo jedna knjižnica od njih pet koje su proučavane.

**Ključne riječi:** osoba s posebnim potrebama, knjižnica, visokoškolska knjižnica, knjižničar

# **People with special needs as users higher education libraries - Croatian examples of good practice**

## **Summary**

The aim of the graduate thesis is to present the main documents in the field of international and Croatian legislation as well as the possibilities and rights of people with special needs. A review of important documents of influential international organizations adopted at the end of the last century and the beginning of this is that library is described as an institution whose task is to take care of the needs of residents in the fields of education and culture in their environment. In order to ensure the voice of this vulnerable group in society, they need to be provided with the right information in a form that is understandable to them. The paper then presents various guidelines that guide librarians in working with people with special needs, as well as the services available to them. Also, a look at the websites of the libraries of the five largest faculties in Croatia leads to the conclusion that students with special needs are still given too little attention in higher education and then also in higher education libraries. The conducted research showed that the necessary services are enabled to students with special needs by only one library out of the five that were studied.

**Key words:** person with special needs, library, university library, librarian