

# Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama

---

**Marić, Lucija**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:564236>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-25**



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.

Lucija Marić

**Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za  
knjižničnim uslugama**

Diplomski rad

Mentor: dr.sc. Radovan Vrana

Zagreb, rujan 2021.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

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

---

(potpis)

*Zahvaljujem svom mentoru dr.sc. Radovanu Vrani na uloženom vremenu, strpljenju i trudu, te svim savjetima tijekom pisanja diplomskog rada.*

*Također, hvala obitelji i prijateljima na podršci!*

1. Uvod.....	1
2. Narodne knjižnice u zajednici.....	2
2.1. Određenje pojma i djelatnosti narodnih knjižnica.....	2
2.2. Uloga narodne knjižnice.....	2
2.3. Financiranje narodne knjižnice .....	3
3. Osobe s invaliditetom i njihova prava u narodnim knjižnicama.....	5
3.1. Društvo i osobe s oštećenjem sluha.....	5
3.1.1. Kultura gluhih osoba.....	6
3.2. Društvo i osobe s oštećenjem vida .....	7
3.2.1. Kultura slijepih osoba .....	7
4. Knjižnica i osiguravanje jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom .....	9
4.1. Komisija za knjižnične usluge za ljude s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva .....	9
5. Prilagođavanje knjižničnih usluga i građe gluhim i nagluhim korisnicima.....	11
5.1. Komunikacija knjižničara i gluhih ili nagluhih osoba .....	11
5.2. Pomoćne komunikacijske tehnologije za gluhe, nagluhe i gluhoslijepo korisnike ...	12
5.3. Knjižnične usluge prilagođene gluhim i nagluhim korisnicima.....	12
5.4. Knjižnična građa prilagođena gluhim i nagluhim korisnicima .....	13
6. Prilagođavanje knjižničnih usluga i građe slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim osobama	14
6.1. Komunikacija knjižničara i slijepih, slabovidnih ili gluhoslijepih osoba .....	14
6.2. Knjižnične usluge prilagođene slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima .	14
6.3. Knjižnična građa prilagođena slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima...	15
6.4. Prilagođenost zgrade knjižnice za pristup osobama s invaliditetom.....	16
7. Istraživanje prilagođenosti narodnih knjižnica u RH slijepim i slabovidnim te gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima .....	17
7.1. Svrha i cilj istraživanja.....	17

7.2.	Metodologija istraživanja.....	17
7.3.	Rezultati istraživanja .....	18
7.3.1.	Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama	18
7.3.2.	Potrebe gluhih, nagluhih i gluhoslijepih korisnika za knjižničnim uslugama i građom	27
7.3.3.	Potrebe slijepih i slabovidnih korisnika za knjižničnim uslugama i građom ....	34
7.4.	Rasprava i zaključak istraživanja .....	37
8.	Zaključak.....	41
9.	Literatura.....	42
10.	Prilozi.....	46
10.1.	Popis slika.....	46
10.2.	Anketni upitnici .....	46
	Sažetak .....	64
	Summary.....	65

## 1. Uvod

Narodne knjižnice kao edukativne, ali i odgojne ustanove, bitan su faktor inkluzije u zajednici. Također, zadovoljavanje informacijskih potreba svih članova zajednice kao i pristup znanju, cilj je koji narodne knjižnice pokušavaju ispuniti. Ako se slijepi, slabovidni, gluhi, nagluhi ili gluhoslijepi knjižnični korisnik ne može koristiti standardnim uslugama koje knjižnica nudi, potrebno je te iste usluge prilagoditi specifičnim potrebama svakog korisnika. Za takvo prilagođavanje usluga potrebno je posjedovati određeno znanje, ali i resurse kako bi prilagođavanje bilo uspješno. Također, vrlo je bitno slijediti zahtjeve potencijalnih i stvarnih korisnika u zajednici, a to se može postići ako se redovito provode istraživanja knjižničnih potreba čitave zajednice. Ovaj rad dat će pregled usluga i građe narodnih knjižnica te načina komunikacije knjižničnog osoblja narodnih knjižnica sa slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama. Osim toga, ciljevi rada su ustanoviti koliko su usluge i građa zbilja prilagođene navedenim skupinama korisnika te jesu li knjižničari narodnih knjižnica educirani za rad s osobama s invaliditetom te jesu li iste dovoljne kako bi uspješno odgovorili na zahtjeve i potrebe istih korisnika. Također, rad pruža uvid u to koliko prilagođenost usluga i građe narodnih knjižnica uvjetuje hoće li slijepi, slabovidni, gluhi, nagluhi ili gluhoslijepi korisnici odlaziti u knjižnicu. Rezultati istraživanja osim uvida u stvarno stanje, mogu pomoći pri budućim istraživanjima, ali i osvještavanju potrebe za povećanje broja usluga, ali i kvalitete postojećih usluga za slijepe, slabovidne, gluhe, nagluhe i gluhoslijepu korisnike.

## **2. Narodne knjižnice u zajednici**

### **2.1. Određenje pojma i djelatnosti narodnih knjižnica**

Prema Indir (2012) u IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice određenje pojma narodne knjižnice podrazumijeva omogućavanje pristupa znanju, informacijama, cjeloživotnoj edukaciji i djelima mašte kroz razne službe i usluge te da svim članovima zajednice moraju osigurati navedene usluge bez obzira na njihovu rasu, jezik, dob, spol, religiju, ekonomski i radni status, edukaciju i invaliditet. Prema UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice (1994) razvoj i napredak društva i pojedinca osnovne su ljudske vrijednosti, a kako bismo ih uopće postigli važno je svim građanima osigurati ljudsko pravo na aktivnu ulogu u društvu. Uvijek je naglasak na neograničenom i slobodnom pristupu informacijama svim ljudima u zajednici. Prema Mesić (1991) narodne knjižnice nastale su zajedno s građanskim društvom zbog ideje o jednakosti ljudi i prosvjetiteljske vizije edukacije što je direktno povezano s humaniziranjem društva i oslobođenjem čovjeka. Usluge koje knjižnica nudi svojim korisnicima ovisit će o mogućnosti njihova korištenja među različitim vrstama korisnika. Tako da sve usluge neće moći koristiti svi korisnici te je bitno da knjižnica svoje usluge prilagođava individualnim potrebama svakog korisnika. Prema Sabolović-Krajina (2017) usluge koje specijalne skupine korisnika ne mogu koristiti, moraju biti poboljšane uporabom novih tehnologija. Dakle, od knjižnica se očekuje spremnost i sposobnost da svojim korisnicima ponude razne usluge kako određene skupine korisnika ne bi bile zapostavljene i kako im usluge ne bi bile uskraćene zbog npr. invaliditeta. Narodne knjižnice diljem svijeta, kako bi omogućile svim korisnicima potrebne usluge, vode se smjernicama i standardima koji definiraju korisničke potrebe, odgovarajuće usluge, odgovarajuću građu i sl.

### **2.2. Uloga narodne knjižnice**

Prema Tadić (1994) knjižnice su nastale iz društvene potrebe da se očuvaju i pohrane zapisi. S vremenom ta uloga postala je mnogo šira od same pohrane zapisa. Prema Sabolović-Krajina (2017) knjižnice danas imaju edukativnu, kulturnu, informacijsku i društvenu ulogu u zajednici u kojoj djeluju.

Edukativna uloga narodne knjižnice vrlo je bitna kada je riječ o demokratizaciji društva, poboljšanju kvalitete života pojedinca i sl. iz razloga što su pojedinci spremni za aktivno



sudjelovanje tek nakon što su osposobljeni za traženje i korištenje informacija. Narodna knjižnica potiče cjeloživotnu edukaciju korisnika, ali i knjižnično osoblje. Također, edukacija je ključan element i kada je riječ o upoznavanju i prihvaćanju osoba s invaliditetom te njihovih potreba. U tome narodne knjižnice imaju ključnu ulogu jer drugima pružaju dobar primjer nediskriminacije i prihvaćanja.

Prema Gabriel i Lešić (2015) kulturna uloga narodne knjižnice odnosi se na knjižnicu kao “treći prostor”. Knjižnica je namijenjena dijalogu, razmjenjivanju ideja, ali i kulturnom unaprjeđenju pojedinca. Također, poticanje razgovora o kulturnim različitostima uvelike doprinosi većem razumijevanju potreba različitih skupina korisnika.

Ispravna i točna informacija važan je element kvalitetne edukacije, ali i samoga znanja pojedinca. U velikoj količini dostupnih informacija, narodne knjižnice mogu pomoći pri odabiru one relevantne.

Društvena uloga narodnih knjižnica ima vrlo važnu zadaću u prevladavanju društvene isključenosti u zajednici u kojoj djeluje. Bitno je da knjižnice svoje usluge prilagode svim skupinama korisnika te da se posebno osvrnu na korisnike koji su društveno, odnosno socijalno isključeni. Prema Leutar, Štambuk i Mijatović (2014) socijalno je uključivanje proces koji osobama izloženima riziku od siromaštva i socijalne isključenosti pruža mogućnost za stjecanje prilika i resursa potrebnih za puno sudjelovanje u gospodarskom, društvenom i kulturnom životu, kao i za uživanje u životnom standardu i dobrobiti koji se smatraju normalom u društvu u kojem žive. Knjižnično osoblje za rad s ugroženim skupinama korisnika moraju uložiti dodatan trud i napor, a katkad i dodatnu edukaciju. Programi za različite skupine korisnika mogu presudno utjecati na ostvarivanje društvene uloge knjižnica, ali i na ostvarivanje kohezije u društvu.

### **2.3. Financiranje narodne knjižnice**

Osim stručnog knjižnično osoblja, dostatnog prostora za smještaj knjižnične građe i opreme, za nesmetano prilagođavanje usluga, građe i programa te nabavu tehnoloških pomagala za osobe s invaliditetom neophodno je adekvatno financiranje od strane osnivača narodne knjižnice. No, trenutno financiranje narodnih knjižnica nije dovoljno da bi se knjižnica mogla nesmetano razvijati u skladu s potrebama i zahtjevima zajednice. Prema Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (2019) sredstva za neometano djelovanje i rad knjižnica omogućuje osnivač, a ta sredstva uključuju sredstva za nabavu knjižne i neknjižne građe, programe i posebne programe, stručno usavršavanje i edukaciju djelatnika knjižnice,

itd. No, ponekad su potrebe i mogućnosti njihova zadovoljavanja u priličnom nesrazmjeru. Kada se pregledaju financijski planovi nekih narodnih knjižnica za 2021. godinu može se vidjeti da prihodi omogućuju rad knjižnice, ali se vrlo teško od tog novca mogu financirati posebni programi, dodatna oprema i sl. Npr. prihodi i primici za 2021. za gradsku knjižnicu Nova Gradiška prema financijskom planu za 2021. (2021) iznositi će 924 495 kuna, a cijena stroja za čitanje koji pomaže slijepim i slabovidnim osobama na e-trgovini Tiflo globus iznosi preko 18 000 kn, elektronički uređaj za čitanje i pisanje na brajici više od 20 000 kn, reproduktor i snimač zvučnih knjiga oko 2 500 kn, elektronička povećala od 1 500 do preko 7 000 kn, elektronička pomagala za kretanje oko 5 000 kn, itd. Zbog toga je vrlo teško financirati opremu, građu, stručna osposobljavanja i sl. iz proračuna narodnih knjižnica. Također, osim prilagodbe knjižničnih usluga i građe, financiranje narodnih knjižnica utječe i na to koliko će zgrada knjižnice biti prilagođena kretanju i snalaženju slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama. Tako je na web stranici grada Pregrade (2021) napisano kako je 2021. završen projekt prilagodbe zgrade muzeja i knjižnice grada Pregrade osobama s invaliditetom čija je cijena iznosila 165 820 kn. Olakšana okolnost bila je ta što je Republika Hrvatska investirala 150 000 kn za projekt što im je omogućilo i njegovo ostvarenje (Završen projekt adaptacije zgrade muzeja i knjižnice za pristup osobama s invaliditetom, 2021.) jer su prema Realizaciji financijskog plana (2021) njihovi primici iznosili oko 500 000 kn. Prema Sabolović-Krajina, Vugrinec i Petrić (2010) za uspješnu implementaciju knjižnične opreme, usluga i sl. potrebno je financiranje iz projekata Europske unije kao što je to učinjeno u gradskoj knjižnici Fran Galović u Koprivnici ili suradnjom s Udrugama što čine most između knjižnica i osoba s oštećenjem vida i/ili sluha.

### **3. Osobe s invaliditetom i njihova prava u narodnim knjižnicama**

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (2018) više od 15 % svjetskog stanovništva ima neki oblik invaliditeta. “Osobe s invaliditetom su one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima” (Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, bez dat.). Budući da su suočeni s diskriminacijom i različitim preprekama koje im onemogućavaju normalno sudjelovanje u društvu omogućena im je zaštita samom Deklaracijom o ljudskim pravima, ali i Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda. Navedena Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom prema Mihanović (2010.) prvi je ugovor o univerzalnim ljudskim pravima koji eksplicitno državi nameće obvezu da poduzme sve priklane mjere kako bi suzbile svaku diskriminaciju na osnovi invaliditeta. Također, Svjetska zdravstvena organizacija (2020) navodi da oko 466 milijuna ljudi ima neko oštećenje sluha. Osim što razna oštećenja sluha na osobu mogu utjecati u ekonomskom smislu, utječu također i u socijalnom, odnosno emocionalnom smislu. Osjećaj usamljenosti i izolacije osobe s oštećenjem sluha osjećaju upravo zbog nemogućnosti komunikacije s društvom. Nadalje, Svjetska zdravstvena organizacija (2019) navodi da ukupno 2,2 milijarde svjetske populacije pati od nekog oštećenja vida. Osobe s oštećenjem vida svakodnevno se suočavaju s ozbiljnim socijalnim izazovima jer oštećenje vida ometa svakodnevne aktivnosti osobe, mogućnosti zaposlenja itd. Osobe s invaliditetom najzastupljenija su skupina u društvu.

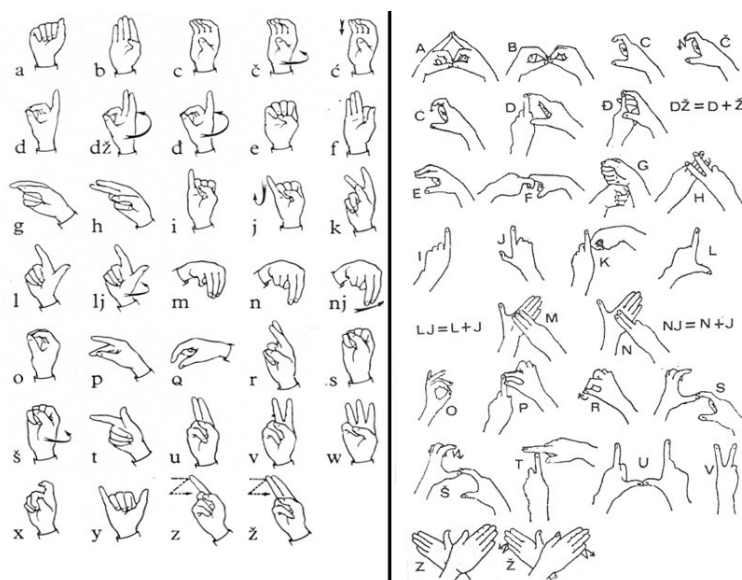
#### **3.1. Društvo i osobe s oštećenjem sluha**

Vrste i stupnjevi oštećenja sluha mogu varirati: blaga naglušnost oštećenje je sluha od 26 do 40 dB, umjerena naglušnost oštećenje je od 41 do 55 dB, umjereno teška naglušnost oštećenje je od 56 do 70 dB, teška naglušnost oštećenje je od 71 do 90 dB, a gluhoća od 91 i više dB (*I ruke mogu govoriti*, bez dat.). Prema Izvješću o osobama s invaliditetom iz 2019. Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u Republici Hrvatskoj živi približno 131332 ljudi s oštećenjem sluha. Ovaj broj pokazuje koliko je bitno da se osobe s oštećenjem sluha postanu aktivni sudionici društva. Narodne knjižnice u ovom slučaju imaju bitnu zadaću inkluzije takvih pojedinaca u društvo jer je pravo svake osobe cjeloživotno učenje i razvoj. Također, knjižnica inkluzijom pojedinca pomaže poboljšanju kvalitete života. Osim društvene zadaće,

vrlo bitna uloga knjižnice u životima osoba s oštećenjima sluha je edukativna uloga. Unatoč dobrim intelektualnim potencijalima pismenost većine gluhih osoba na niskoj je razini (*I ruke mogu govoriti*, bez dat.). Knjižnice mogu dati specifičan doprinos edukaciji pojedinaca s oštećenjem sluha zbog vlastitih ciljeva koji se odnose na pretraživanje, vrednovanje i korištenje samih informacija.

### 3.1.1. Kultura gluhih osoba

Kako navodi Tarczay (2006) gluhe osobe nakon stoljeća marginalizacije, diskriminacije i nepoštovanja počinju se boriti za prepoznavanje i prihvaćanje gluhih kao kulturne i jezične manjine. “Kultura gluhih uključuje pravila ponašanja, običaje, stavove, vrijednosti, organizacije, umjetnost, humor, socijalne strukture i druga obilježja koja je čine specifičnom i jedinstvenom” (*I ruke mogu govoriti*, bez dat.). Jedan od najprepoznatljivijih obilježja kulture gluhih svakako je znakovni jezik. Prema Tarczay (2006) znakovni jezik prepoznat je u više od 30 država kao jezik manjine, ali u Hrvatskoj još uvijek nije prepoznat kao jezik iako ovdje živi približno 12 000 gluhih i nagluhih te 155 gluhoslijepih osoba. Znakovni jezici nisu isti u svim državama svijeta već kao što svaka država ima različit govorni jezik tako se i znakovni razlikuje u izvođenju znaka. Kada govorimo o hrvatskom znakovnom jeziku, prema Tarczay (2006) u izvođenju znaka razlikuju se tri načina: ručno, neručno i kombinirano (kombinacija ruku i drugih dijelova tijela), a znakovi se također razlikuju i prema: obliku šake, mjestu izvođenja znaka, orijentaciji šake, kretanju znaka te neručnim obilježjima kao što su mimika, pokreti glave i tijela. Na slici 1 prikazana je jednoručna i dvoručna abeceda na hrvatskom znakovnom jeziku.



**Slika 1: Jednoručna i dvoručna abeceda na hrvatskom znakovnom jeziku (Čipčić, 2017.)**

### **3.2. Društvo i osobe s oštećenjem vida**

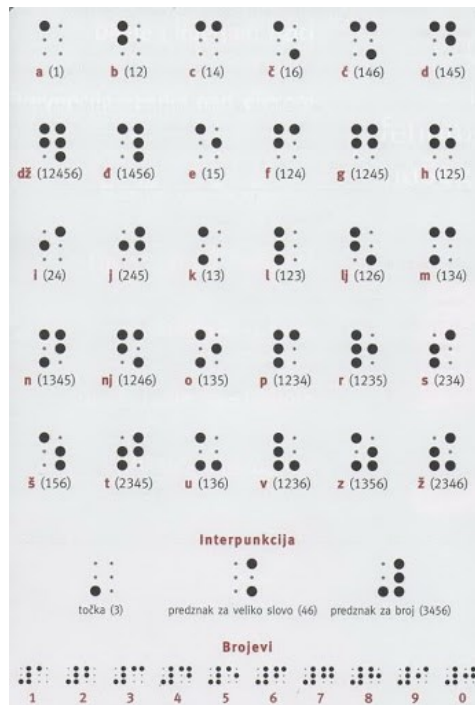
Postoje dvije vrste oštećenja vida, a to su slabovidnost i sljepoća (*Oštećenje vida*, bez dat.) te se oba oštećenja još razlikuju prema samom stupnju oštećenja. Hrvatski savez za slijepe (bez dat.) prema Stančić (1996) navodi da se slabovidnost dijeli na dvije kategorije. Prva kategorija su osobe koje na boljem oku, s korekcijom ili bez nje, imaju ostatak vida od 6/18 (0,3) do 6/60 (0,1). Druga kategorija slabovidnosti su osobe koje na boljem oku, s korekcijom ili bez nje, imaju ostatak vida 6/60 (0,1) do 3/60 (0,05). Također, sljepoća se dijeli na tri kategorije. Treća kategorija su osobe koje na boljem oku, s korekcijom ili bez nje, imaju ostatak vida od 3/60 (0,05) do 1/60 (0,02). Četvrta kategorija su osobe koje na boljem oku, s korekcijom ili bez nje, imaju ostatak vida od 1/60 (0,02) do osjeta svjetla s korekcijom ili bez nje. Peta kategorija je sljepoća.

Prema Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo u Izvješću o osobama s invaliditetom iz 2019. u Republici Hrvatskoj vidni poremećaji i sljepoća pogađaju ukupno 14321 osobu. Potrebna inkluzija osoba s oštećenjem vida omogućuje osamostaljivanje, ravnopravnu edukaciju, itd. što poboljšava samu kvalitetu života osoba s oštećenjem vida. U Hrvatskoj i svijetu postoji problem pristupačnosti, a ne problem nesposobnosti osoba s invaliditetom. Istraživanje koje je provedeno u Izraelu o sudjelovanju i uključivanju studenata s invaliditetom pokazalo je kako studentima s invaliditetom treba više vremena za izvršavanje zadataka, donošenje radova na vrijeme i sl. (Sachs i Schreuer, 2011). Možda problem leži u ubrzanom načinu života koji od ljudi iziskuje brzinu u obavljanju zadataka. Takvi vremenski zahtjevni zadaci onemogućavaju osobama s invaliditetom potpuno sudjelovanje u raznim iskustvima pa samim time žrtve su nejednakih mogućnosti i marginalizacije. Osobe s oštećenjem vida i njegova obitelj suočavaju se s ozbiljnim izazovima. Bilo kakvo oštećenje vida ometa mnoge svakodnevne aktivnosti, mogućnosti za zapošljavanje ozbiljno su ograničene, kao i njihovo sudjelovanje u mnogim aktivnostima. Tome se često dodaje gubitak socijalnog i društvenog statusa i samopoštovanja.

#### **3.2.1. Kultura slijepih osoba**

Točkasto reljefno pismo za slijepe, drugim nazivom Brailleovo pismo ili brajica, nastalo je u 19. stoljeću (Medek, 2004). Hrvatska brajica, koju je osmislio Vinko Bek, sastoji

se od 27 znakova za slova latinice, tri kratice za hrvatske glasove dž, lj i nj, 12 interpunkcijskih znakova te 7 specifičnih znakova za brajicu (Krznarić, bez dat.). Prema Vinko (2020) činjenica je da je za Brailleovo pismo u Republici Hrvatskoj smanjen interes, sve manje slijepih ljudi zna brajicu. Do smanjenog zanimanja za brajicu, vjerojatno je doveo napredak tehnologije, ponajviše razna elektronička pomagala te zvučne knjige u hrvatskim knjižnicama i na tržištu koji slijepim i slabovidnim osobama olakšava pronalaženje informacija, čitanje i sl. Na slici 2 prikazano je Brailleovo pismo s hrvatskim znakovima.



**Slika 2: Brailleovo pismo s hrvatskim znakovima. (Radionica "Brajica", 2019.)**

## **4. Knjižnica i osiguravanje jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom**

Izjednačavanje mogućnosti predstavlja izazov, ali i obvezu kulturnim i edukacijskim ustanovama. Bitno je osigurati svakom pojedincu istu razinu mogućnosti participacije i uključenosti. Kako se navodi u Standardnim Pravilima o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom (bez d.) cilj socio-ekonomskog razvitka označava svakome omogućiti jednakopravno sudjelovanje u bilo kojem obliku društvenog organiziranja. Potrebno je steći određeno znanje i iskustvo kako bi se to ostvarilo.

Tako u knjižnicama koje su mjesto susreta u zajednici, knjižničari dolaze u interakciju s najrazličitijim spektrom ljudi. Neizbježno je susresti se s gluhom ili nagluhom te slijepom ili slabovidnom osobom. Bitno je da knjižničari teže poboljšanju komunikacije s navedenim skupinama korisnika upravo zbog osiguravanja jednakih mogućnosti. Svladavanje osnovnih komunikacijskih vještina te manja prilagođavanja mogu dovesti do puno bolje komunikacije i razumijevanja između knjižničara i gluhog ili nagluhog korisnika te slijepog ili slabovidnog korisnika.

### **4.1. Komisija za knjižnične usluge za ljude s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva**

Kako navode Frajtag i Gabriel (2010) nastanak Komisije za knjižnične usluge za ljude s posebnim potrebama<sup>1</sup> (kasnije u tekstu osobe s invaliditetom) 2002., rezultat je dugogodišnjeg rada Hrvatskog knjižničarskog društva čija je i sama Komisija dio. Cilj im je osigurati prilagođene knjižnične programe i usluge za osobe s invaliditetom te povećati njihovu kvalitetu što bi dijelom ostvarili suradnjom s raznim udrugama za pomoć osobama s invaliditetom; educirati knjižničare za rad s osobama s invaliditetom te pomoći pri socijalnoj uključenosti osoba s invaliditetom (Frajtag i Gabriel, 2010). Komisija ima ključnu ulogu u

---

<sup>1</sup> Prema Frajtag i Gabriel (2010, str. 3) to su osobe s fizičkim i mentalnim poteškoćama, slijepi i slabovidne osobe, osobe s poteškoćama u čitanju i pisanju tj. učenju, gluhe i nagluhe osobe, gluhoslijepi osobe, bolnički pacijenti, osobe smještene u domove umirovljenika, starije slabo pokretne osobe i osobe u kaznenim ustanovama.

osiguravanju jednakih mogućnosti osobama oštećena vida i/ili sluha jer njihova djelatnost uključuje promicanje slobode dobivanja informacija, pristupa građi te uslugama i sl.



## **5. Prilagođavanje knjižničnih usluga i građe gluhim i nagluhim korisnicima**

Kako bi se prilagođavanje knjižničnih usluga i građe obavljalo što jednostavnije, a prilagođene knjižnične usluge i građa bivali što kvalitetniji, vrlo važnu ulogu u tome svakako predstavlja suradnja narodnih knjižnica s lokalnim i međunarodnim udrugama gluhih i nagluhih osoba. Osim što je to velika pomoć pri prilagođavanju usluga i građe, takav način komunikacije i suradnje omogućava izravnu inkluziju osoba s oštećenjem sluha u zajednicu. Kako navodi Popović (2004) suradnja s udrugama gluhih omogućuje uklanjanje predrasuda te straha kada je riječ o komunikaciji knjižničara i gluhe osobe. Osim potrebne suradnje s udrugama, prema Smjernicama za knjižnične usluge za gluhe osobe (2000), knjižnica je dužna osigurati knjižničnom osoblju edukaciju za rad i komunikaciju s gluhim i nagluhim osobama, ali i edukaciju vezanu za sam rad s pomoćnim komunikacijskim tehnologijama te građom.

### **5.1. Komunikacija knjižničara i gluhih ili nagluhih osoba**

Prema Goldmannu i Malloryju (1992) komunikacija između knjižničara i gluhog ili nagluhog korisnika uvelike ovisi o znanju te iskustvu knjižničara s tom skupinom korisnika. Stoga je vrlo bitno poznavati samu terminologiju, različite modele komunikacije te optimizaciju uvjeta same interakcije. Također, kako navode Bradarić-Jončić i Mohr (2010) komunikacija će uvelike ovisiti o tome koji je stupanj oštećenja sluha te o vremenu kada je oštećenje uslijedilo. Stoga je iskustvo vrlo bitan čimbenik same komunikacije jer omogućuje snalaženje u novim situacijama te omogućuje knjižničaru da zadovolji specifične potrebe korisnika. Goldmann i Mallory (1992) u članku savjetuju da knjižničari u komunikaciji s gluhom ili nagluhom osobom koriste prikladne izraze lica i gestikulaciju kako bi dodatno omogućili korisnikovo razumijevanje izrečenog. Nadalje, model komunikacije putem čitanja s usana također ima svoja "pravila". Govor treba biti jasan, kratak, s naglašavanjem ključnih riječi te bez izostavljanja nekih kako ne bi došlo do nerazumijevanja ili nesporazuma. Kada je riječ o komunikaciji putem znakovnog jezika, Goldmann i Mallory (1992) navode kako je poznavanje samo ručne abecede velika pomoć gluhoj ili nagluhoj osobi. Također, komunikacija putem pisanih poruka omogućuje dodatno objašnjenje ako izrečena poruka nije bila dovoljno razumljiva i obratno. No kako bi poruka sa sigurnošću bila jasno primljena, bitno je osigurati i idealne uvjete za komunikaciju. Pa tako Goldmann i Mallory (1992)

navode da je potrebno osigurati dobro osvjetljenje, odgovarajući položaj tijela te ukloniti bilo kakve vizualne smetnje u okolini.

## **5.2. Pomoćne komunikacijske tehnologije za gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike**

Poboljšanju komunikacije između knjižničara te gluhe ili nagluhe osobe uvelike doprinosi postojanje pomoćnih komunikacijskih tehnologija u knjižnici. Prema Čop i Topolovec (2009) svrha ovakve vrste tehnologije upravo je omogućavanje korištenja računalnih i drugih usluga bez ikakvih ograničenja s kojima se često susreću osobe s invaliditetom. Jedan od takvih uređaja je tekstualni telefon (TTY). Prema IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za gluhe osobe (2000) svrha tekstualnog telefona je omogućiti gluhim osobama referentne usluge u knjižnici kao što su dobivanje općih informacija te mogućnost da gluha osoba obavi odlazni poziv iz knjižnice. Još jedna pomoćna komunikacijska tehnologija su telefoni s povećanom glasnoćom. Takve vrste telefona koriste nagluhe osobe kojima nije potreban TTY uređaj. Pa se tako navodi u IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za gluhe osobe (2000) da takvi telefoni nagluhim korisnicima omogućavaju kontroliranje jačine zvuka ovisno o oštećenju sluha. Nadalje, induktivne petlje pomoćna su komunikacijska tehnologija koja omogućava korisnicima bolje razumijevanje predavanja, sastanaka i sl. Kako se navodi u IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za gluhe osobe (2000), induktivne petlje izravno šalju zvučni signal iz mikrofona u slušni aparat korisnika te zbog toga čuju jasan zvuk bez pozadinskih šumova i buke. Društveni mediji, knjižnična usluga „Pitaj knjižničara“, komunikacija putem e-pošte i ostale internetski dostupne usluge također pripadaju pomoćnim komunikacijskim tehnologijama. Upravo zbog toga, knjižnica je dužna svim korisnicima osigurati neometan pristup internetu kako bi gluhi korisnici bez ometanja mogli koristiti sve usluge kao i korisnici bez oštećenja sluha. Vrlo bitna pomoćna komunikacijska tehnologija koja se također navodi u Smjernicama za knjižnične usluge za gluhe osobe (2000) te koju bi trebala sadržavati svaka knjižnica vidljivi su vizualni signali koje bi gluhe osobe upozorile na potencijalnu opasnost u hitnim situacijama.

## **5.3. Knjižnične usluge prilagođene gluhim i nagluhim korisnicima**

Ne postoje posebne knjižnične usluge koje se nude gluhim i nagluhim korisnicima. Sve usluge koje knjižnica nudi svojim korisnicima nudi ih i gluhim te nagluhim osobama, ali

ovisno u kojem stupnju prilagođenosti. Usluge poput radionica, tečajeva, izložbi i sl. temeljne su usluge koje knjižnice nude te potiču zajednicu na korištenje istih. U nastavku je navedeno nekoliko primjera dobre prakse u hrvatskim knjižnicama.

Knjižnica Fran Galović u Koprivnici održala je radionicu hrvatskog znakovnog jezika za odrasle. „Radionica je bila lijepa prilika za upoznavanje čujuće zajednice s hrvatskim znakovnim jezikom kao jezikom kulturne i jezične manjine koji koriste gluhe i gluhoslijepe osobe“ (*Osvrt na radionice i predavanja za javnost u Tjednu cjeloživotnog učenja u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica, 2019*).

Projekt „Knjižnica širom otvorenih vrata“, projekt je Knjižnica grada Zagreba kako bi senzibilizirale javnost na društveno uključivanje osoba s invaliditetom te istima omogućili cjeloživotno edukaciju putem radionica, predavanja i sličnih edukacijskih susreta (*Knjižnica širom otvorenih vrata, bez dat.*).

Gradska knjižnica Velika Gorica svojim sugrađanima pružila je mogućnost upoznavanja potreba i načina čitanja slijepih i slabovidnih osoba: „...razgovaramo o tome kako čitaju slijepe i slabovidne osobe, što im olakšava, a što otežava pristup knjizi, a svi oni koji do sada nisu imali prilike moći će vidjeti (i pod prstima osjetiti) kako izgledaju knjige na brajici“ (*Čitanjem do svjetla – kako čitaju slijepe i slabovidne osobe, 2015*).

#### **5.4. Knjižnična građa prilagođena gluhim i nagluhim korisnicima**

Kada je riječ o knjižničnoj građi koju koriste gluhi i nagluhi korisnici, važno je napomenuti da takva građa mora biti sastavni dio knjižnične građe, a ne se tretirati kao odvojena zbirka (Smjernice za knjižnične usluge za gluhe osobe, 2000). Takva građa obuhvaća građu od posebnog interesa za gluhe i nagluhe osobe te za one koji uče o kulturi gluhih, a to je povijesna građa o gluhoći, radovi gluhih i nagluhих umjetnika, građa koja se odnosi na znakovni ili neki drugi oblik komunikacije gluhih osoba, državne i pravne dokumente koji se odnose na gluhoću i sl. (Smjernice za knjižnične usluge za gluhe osobe, 2000). Druga vrsta građe namijenjena gluhim korisnicima je audio-vizualna građa – CD, DVD, elektroničke knjige, audio-vizualna građa s titlovima, audio-vizualna građa prevedena na znakovni jezik i sl. (Smjernice za knjižnične usluge za gluhe osobe, 2000).

## **6. Prilagodavanje knjižničnih usluga i građe slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim osobama**

Prvi je korak prema kvalitetnom pružanju knjižničnih usluga i građe slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima suradnja s udrugama slijepih i slabovidnih osoba na lokalnoj, državnoj ili međunarodnoj razini. Prema Frajtag (2011) suradnja nacionalne knjižnice za slijepe i narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj omogućava bolje i kvalitetnije pružanje specifičnih usluga i građe za slijepe i slabovidne korisnike. Također, izjednačavanje vrijednosti knjige u posebnom formatu s ostatkom knjižničnog fonda uvelike doprinosi socijalnoj integraciji i senzibilnosti prema osobama oštećena vida.

### **6.1. Komunikacija knjižničara i slijepih, slabovidnih ili gluhoslijepih osoba**

Način komunikacije sa slijepom ili gluhoslijepom osobom uvelike ovisi o samim afinitetima osobe s kojom ste u interakciji i stupnju vidnog oštećenja. Postoji više načina kako uspostaviti dobru komunikaciju stoga je za najbolje prilagodavanje situaciji važno iskustvo. Škola za slijepe Missouri (bez dat.) prema bontonu Američke zaklade za slijepe navodi neke od točaka kako uspostaviti što bolju komunikaciju sa slijepom osobom. Navode kako se za početak razgovora bitno predstaviti te osobu oslovljavati imenom ako je to moguće. Kada je riječ o govoru, savjet je vrlo sličan onomu Goldmanna i Mallorya (1992) gdje navode da govor bude jasan, a glasnoća prirodna osim ako je riječ o osobi koja ima i oštećenje sluha. Kako je već navedeno postoji više modela komunikacije sa slijepom ili gluhoslijepom osobom, a to su govor, čitanje s usana, znakovni jezik, pisana riječ, makaton<sup>2</sup> ili neki od načina ispisivanja znakova ili slova na ruci gluhoslijepice osobe (“Deafblind UK”, bez. dat.).

### **6.2. Knjižnične usluge prilagođene slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima**

Prilagođavajući knjižnične usluge slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima stvaramo mogućnosti kvalitetnije edukacije i informiranja te potpune inkluzije slijepih, slabovidnih i gluhoslijepih osoba u zajednicu pa samim time i bolju kvalitetu života. Osim

---

<sup>2</sup> Makaton je jezični program koji za pomoć u komunikaciji koristi simbole, znakove i govor („Makaton“, bez. dat.)

standardnih usluga kao što je organizacija radionica, izložbi, čitaonica, tečajeva i predavanja, specifične usluge koje knjižnica može ponuditi svojim slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima je osposobljavanje knjižničnog osoblja i edukacija za rad s navedenom skupinom korisnika no kako navodi Bučević-Sanvincenti (2010) problem usavršavanja djelatnika knjižnice uvelike je otežano neadekvatnim financiranjem knjižnica. Rješenje tog problema vidi u besplatnim edukacijama uz pomoć Hrvatskog knjižničarskog društva i Centra za stručno osposobljavanje knjižničara pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici. Još jedno rješenje navodi se u partnerstvu i suradnji kroz europske projekte kako bi ostvarili potrebne uvjete. Također, prilagođene usluge odnose se i na nabavu građe prilagođene navedenoj skupini korisnika te postavljanje opreme koja omogućuje reprodukciju prilagođene građe i sl.

### **6.3. Knjižnična građa prilagođena slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima**

Knjižnična građa prilagođena slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima temeljna je usluga koja bi u narodnim knjižnicama trebala biti dio knjižničnog fonda. Zahvaljujući razvijenoj informacijsko komunikacijskoj tehnologiji, pružanje informacija i građe osobama koje ne mogu čitati standardni tisak omogućeno je s puno manje zapreka. Nedostatak ove tehnike čitanja u njezinoj je visokoj cijeni te velikom formatu i težini knjige. Postupak izrade knjige na brajici dugotrajan je pa knjige više nisu novitet nakon izdavanja

Najstariji način prilagodbe građe upravo su knjige na brajici. Kako navodi Tupek (2010), nedostatak brajičnog prilagođavanja knjiga visoka je cijena i dugotrajnost postupka te velik format i težina same knjige. Osim građe na brajici, postoji i brajična tipkovnica koja korisnicima omogućuje korištenje računala.

Nadalje, jedan od načina prilagođavanja građe slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim korisnicima pretvorba je teksta u govor koji se obavlja putem računalnog softvera. Prema Tupek (2010) takav način prilagodbe građe odnosi se na zvučnu reprodukciju teksta napisanog na računalu.

Kako navodi Frajtag (2010) knjižnice prilagođavaju svoju građu tiskanjem i snimanjem u pristupačne formate kao što su DAISY knjige, elektroničke knjige te knjige u mp3 formatima, ali i digitalizirana građa na mrežnim stranicama knjižnica. Digitalizirana građa na mrežnim stranicama kao i sve ostale informacije i sadržaj na internetu također se prilagođava

osobama koje su slijepe, slabovidne ili gluhoslijepe. Sadržaj se mora prikazati na prihvatljiv i jasan način koji se prilagođava korisnikovim individualnim željama i potrebama.

Kako bi se omogućila samostalnost te ravnopravnost pristupu građi i zapisanim informacijama slijepim i slabovidnim osobama, narodne knjižnice u svojim uslugama također nude mogućnost korištenja elektroničkog povećala. Prema Tupek (2010) elektroničko povećalo sastoji se od kamere koja sav sadržaj prikazan na papiru prikazuje na ekranu računala uvećanom od 3,5 do 40 puta.

#### **6.4. Prilagođenost zgrade knjižnice za pristup osobama s invaliditetom**

Neometan fizički pristup knjižnici jedan je od faktora osiguravanja jednakih mogućnosti za sve korisnike knjižnica. Na žalost, pristup knjižnici osobama s invaliditetom nije omogućen u velikom broju knjižnica diljem svijeta. Prema Irwal i Skat Nielsen (2008) osobama s invaliditetom potrebno je osigurati parkirna mjesta označena međunarodnim simbolom za osobe s invaliditetom koja se nalaze blizu ulaza u knjižnicu, oznake koje su razumljive i uočljive, put bez prepreka i opasnosti, telefon prilagođen gluhim korisnicima, dovoljno prostora u knjižnici te dovoljno široka vrata za osobe u invalidskim kolicima i ostale prilagodbe za lagan pristup osoba u invalidskim kolicima, pomagala za kretanje u obliku oznaka upozorenja, slikovnih oznaka za upute, gumbe i ostale oznake na brajici i glasovne upute, prilagođen toaletni prostor, police, stolovi i stolice. Što se tiče građe i pružanja informacija osobama s invaliditetom prema Irwal i Skat Nielsen (2008) potrebno je osigurati odjel sa zvučnim knjigama i ostalom građom za osobe s teškoćama u čitanju, uređaje za reprodukciju DAISY knjiga i ostale audiovizualne građe, povećala, računala s programima za prilagođavanje, zvučne oblike sve vrste knjižne građe, informacije s titlovima ili na znakovnom jeziku, informacije putem tekstualnog telefona, građu laganu za čitanje, educirano osoblje i pristupačne mrežne stranice. Sve ove prilagodbe zgrade knjižnice i njezine građe iziskuju financijsku podršku i upravo je to glavni razlog neprilagođenosti zgrada knjižnica osobama s invaliditetom.

## **7. Istraživanje prilagođenosti narodnih knjižnica u RH slijepim i slabovidnim te gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima**

Narodne knjižnice u RH trebale bi pružati usluge, znanja i informacije svim korisnicima, ali njihova prilagođenost i pristupačnost različitim vrstama korisnika nije uvijek na jednakoj razini. Pregledavanjem mrežnih stranica te misija i vizija narodnih knjižnica u RH može se zaključiti kako sve knjižnice nastoje usluge pružati svim korisnicima u jednakoj mjeri, ali u praksi prilagođavanje usluga različitim vrstama korisnika naišlo je na mnoge barijere koje su vrlo teško savladive. Kao predmet istraživanja odabrane su narodne knjižnice zbog svoje edukacijske i društvene uloge, ali i važne uloge u promicanju inkluzije u zajednici. Ovo istraživanje usmjereno je na procjenu stvarnog stanja narodnih knjižnica kada je riječ o prilagođavanju svojih usluga i građe različitim vrstama korisnika.

### **7.1. Svrha i cilj istraživanja**

Svrha istraživanja narodnih knjižnica u ovom dobivanju je sveukupne slike prilagođenosti narodnih knjižnica korisnicima koji su slijepi, slabovidni, gluhi, nagluhi ili gluhoslijepi.

Cilj je istraživanja ustanoviti ponudu građe i usluga narodnih knjižnica u RH koje su prilagođenim slijepim i slabovidnim te gluhim, nagluhim i gluhoslijepim, potencijalnim i stvarnim korisnicima knjižnice.

Hipoteze istraživanja su:

H1: Narodne knjižnice u RH nisu prilagođene uslugama, građom i programima slijepim i slabovidnim korisnicima.

H2: Narodne knjižnice u RH nisu prilagođene uslugama, građom i programima gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima.

### **7.2. Metodologija istraživanja**

Istraživanje je provedeno metodom ankete. Anketni upitnici izrađeni su u elektroničkom obliku uz pomoć Google obrazaca. Izrađena su tri odvojena anketna upitnika.

Anketni upitnik za slijepe i slabovidne korisnike sastoji se od 14 pitanja od čega je 13 pitanja zatvorenog te jedno pitanje otvorenog tipa. Anketni upitnik za gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike od 15 pitanja od čega je 14 pitanja zatvorenog, a jedno pitanje otvorenog tipa. Anketni upitnik za narodne knjižnice sastoji se od 16 pitanja od čega je 15 pitanja zatvorenog, a jedno pitanje otvorenog tipa. Sva tri anketna upitnika napravljena su u dva dijela te se ovisno o odgovoru na prvo pitanje ispitanicima nudilo sljedeće. Anketni su upitnici proslijeđeni na e-mail adrese narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, Udruga gluhih i nagluhih, Udruga slijepih i slabovidnih pri čemu su navedene udruge same prosljeđivale anketne upitnike svojim članovima. Istraživanje proslijeđeno Udrugama slijepih i slabovidnih provedeno je na 49 slijepih i slabovidnih ispitanika., istraživanje proslijeđeno Udrugama gluhih i nagluhih provedeno je na 69 gluhih i nagluhih ispitanika. Anketni je upitnik za narodne knjižnice uspješno je bio proslijeđen na e-mail adrese 200 samostalnih, područnih i knjižnica u sastavu koje su dostupne na Portalu narodnih knjižnica. Istraživanju su se odazvale 52 narodne knjižnice što čini 26% ukupnog broja. Sve tri ankete bile su anonimne te se istraživanje provodilo u razdoblju od 26. studenog 2020. do 14. siječnja 2021.

### **7.3. Rezultati istraživanja**

#### **7.3.1. Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama**

Prvi anketni upitnik bio je namijenjen narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.

*1. Nudi li Vaša knjižnica knjižnične usluge, programe i građu prilagođenu sljedećim skupinama korisnika?* Na pitanje odgovorile su 52 narodne knjižnice. O tome nudi li njihova knjižnica prilagođenu građu, usluge i programe, 14 knjižnica odgovorilo je da nudi građu, usluge i programe slijepim i slabovidnim osobama što čini udio od 26,9% ispitanih knjižnica, nijedna knjižnica nije označila da nudi građu, usluge i programe samo za gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike, dok je 7 knjižnica odgovorilo da nudi građu, usluge i programe za obje skupine korisnika (i slijepe i slabovidne te gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike) što čini udio od 13,5%. Najveći broj knjižnica, njih 31 odgovorile su da njihova knjižnica ne nudi prilagođene usluge za navedene skupine korisnika što je udio od 59,6%. Ako je odgovor zaposlenika narodnih knjižnica bio da nude prilagođene usluge, programe i građu navedenim skupinama korisnika, anketni upitnik nastavljao se na drugom pitanju. U slučaju da su odgovorili da ne nude prilagođene usluge, programe i građu navedenim skupinama korisnika, anketni im je upitnik postavio 16. pitanje koje glasi:



*Navedite razloge zašto u Vašoj knjižnici ne postoje usluge, programi i građa prilagođena slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima.*

**2. Koje od navedenih usluga za slijepo i slabovidne korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je ukupno 21 narodna knjižnica. Ponuđeni odgovori bile su radionice, izložbe, tečajevi, čitaonice, predavanja, odgovor da knjižnica ne nudi usluge za slijepo i slabovidne te mogućnost *Ostalo* gdje su sami ispitanici mogli upisivati vlastite odgovore koji nisu ponuđeni. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Radionice: 4 narodne knjižnice (19%)
- Tečajevi: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Čitaonice: 4 narodne knjižnice (19%)
- Predavanja: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- Knjižničnu građu: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- Opremu za slijepo i slabovidne: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Knjižnica ne nudi usluge za slijepo i slabovidne: 4 narodne knjižnice (19%).

**3. Koje od navedenih usluga za gluhe, nagluhe i gluhoslijepo korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorile su 18 narodnih knjižnica. Ponuđeni odgovori bile su *radionice, izložbe, tečajevi, čitaonice, predavanja*, odgovor da *knjižnica ne nudi usluge za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepo korisnike* te mogućnost *Ostalo* gdje su sami ispitanici mogli upisivati vlastite odgovore koji nisu ponuđeni. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Radionice: 2 narodne knjižnice (11,1%)
- Izložbe: 3 narodne knjižnice (16,7%)
- Tečajevi: 3 narodne knjižnice (16,7%)
- Čitaonice: 1 narodna knjižnica (5,6%)
- Predavanja: 3 narodne knjižnice (16,7%)
- Knjižničnu građu: 3 narodne knjižnice (16,7%)
- Knjižnica ne nudi usluge za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepo korisnike: 9 narodnih knjižnica (50%).

**4. Koji su načini prilagođavanja građe slijepim ili slabovidnim te gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Osim ponuđenih odgovora, ispitanici su mogli odabrati mogućnost *Ostalo* gdje su mogli sami upisivati odgovore koji nisu ponuđeni. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Softver za pretvorbu teksta u govor: 5 narodnih knjižnica (23,8%)
- Dostava građe na adresu korisnika: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- Tiskanje, snimanje i prilagodba građe u pristupačne formate: 3 narodne knjižnice (14,3%)
- Digitalizacija građe: 5 narodnih knjižnica (23,8%)
- Elektroničko povećalo: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- Računalo s čitačem zaslona: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- Građa prevedena na znakovni jezik: 5 narodnih knjižnica (23,8%)
- U knjižnici se građa ne prilagođava navedenim skupinama korisnika: 3 narodne knjižnice (14,3%).

**5. Na čiji se zahtjev prilagođava građa, programi i usluge za slijepu ili slabovidnu te gluhe, nagluhe ili gluhoslijepu korisnike?** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Na zahtjev korisnika: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- Automatski (čim usluga bude dostupna u knjižnici): 11 narodnih knjižnica (52,4%)
- Knjižnica ne prilagođava građu, programe i usluge za navedene skupine korisnika: 8 narodnih knjižnica (38,1%).

**6. Koju vrstu građe za slijepu ili slabovidnu te gluhe, nagluhe ili gluhoslijepu korisnike nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Građa o kulturi gluhih i gluhoslijepih osoba: 6 (28,6%)
- Građa o kulturi slijepih i slabovidnih osoba: 6 (23,8%)
- Radovi gluhih ili gluhoslijepih umjetnika: 1 (4,8%)

- Radovi slijepih ili slabovidnih umjetnika: 0 (0%)
- Taktilni grafički prikaz: 2 (9,5%)
- Audio-vizualnu građu s titlovima: 8 (38,1%)
- Audio-vizualnu građu prevedenu na znakovni jezik: 1 (4,8%)
- DAISY knjige: 9 (42,9%)
- Elektroničke knjige: 12 (57,1%)
- CD, DVD, MP3: 11 (52,4%)
- Građa na mrežnim mjestima: 6 (28,6%)
- Građa napisana na brajici: 7 (33,3%)
- Građa lagana za čitanje: 3 (14,3%).

**7. Koji se datumi važni za zajednicu slijepih ili slabovidnih te gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Tjedan Helen Keller: 1 (4,8%)
- Međunarodni dan osoba s invaliditetom: 8 (38,1%)
- Međunarodni dan gluhih: 3 (14,3%)
- Međunarodni dan bijelog štapa: 6 (28,6%)
- Međunarodni dan znakovnih jezika: 3 (14,3%)
- Europski dan gluhosljepoće: 0 (0%)
- Svjetski dan Brailleova pisma: 3 (14,3%)
- Međunarodni dan tolerancije: 8 (38,1%)
- U knjižnici se ne obilježavaju dani važni za navedene skupine korisnika: 9 (42,9%).

**8. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih te gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Anketiranjem članova zajednice: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- Intervjuom: 1 narodna knjižnica (4,8%)

- U suradnji s Udrugama: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- Planiramo provoditi istraživanja, ali treba nam primjer te edukacija: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Knjižnica ne provodi istraživanja u zajednici o knjižničnim potrebama navedenih skupina korisnika: 17 narodnih knjižnica (81%).

**9. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za rad sa sljedećim skupinama korisnika?** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

Edukacija za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima:

- 1 (nikad): 12 narodnih knjižnica (57,1%)
- 2: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- 3: 3 narodne knjižnice (14,3%)
- 4: 0
- 5 (često):0.

Edukacija za rad s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima:

- 1 (nikad): 15 narodnih knjižnica (71,4%)
- 2: 4 narodne knjižnice (19%)
- 3: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- 4: 0
- 5 (često): 0.

**10. Kojim načinima knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Korištenjem znakovnog jezika: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Čitanjem s usana: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- Pisanjem poruka na papir: 9 narodnih knjižnica (42,9%)
- Putem posrednika (npr. članovi obitelji): 2 narodne knjižnice (9,5%)

- Komunikacija se prilagođava svakom pojedincu: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Knjižnično osoblje ne komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima: 9 narodnih knjižnica (42,9%).

**11. Koje pomoćne komunikacijske tehnologije knjižnično osoblje koristi u Vašoj knjižnici za interakciju s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Tekstualni telefon (TTY): 0
- Telefon s povećanom glasnoćom: 0
- Induktivne petlje: 0
- Društvene medije: 11 narodnih knjižnica (52,4%)
- Opcija „Pitaj knjižničara“: 7 narodnih knjižnica (33,3%)
- U mojoj knjižnici ne postoje pomoćne komunikacijske tehnologije za interakciju s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima: 9 narodnih knjižnica (42,9%)
- Nismo imali takve korisnike: 1 narodna knjižnica (4,8%).

**12. Na koje je načine zgrada Vaše knjižnice prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Taktilne površine: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Orijentacijski planovi na brajici: 0
- Brajčni natpisi i oznake: 0
- Zgrada knjižnice nije prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama: 20 narodnih knjižnica (95,2%)
- Zgrada ima lift i sanitarni čvor prilagođen invalidima: 1 narodna knjižnica (4,8%).

**13. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć slijepim i slabovidnim te gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više**

**odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

- Suraduje s Udrugom gluhih i nagluhih: 3 narodne knjižnice (14,3%)
- Suraduje s Udrugom slijepih i slabovidnih: 9 narodnih knjižnica (42,9%)
- Suraduje s Udrugom gluhoslijepih osoba: 1 narodna knjižnica (4,8%)
- Suraduje s Udrugom za pomoć osobama s invaliditetom: 10 narodnih knjižnica (47,6%)
- Knjižnica ne suraduje s Udrugama: 9 narodnih knjižnica (42,9%).

**14. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama u Vašoj knjižnici.** Na ovo pitanje odgovorila je 21 narodna knjižnica. Odgovori narodnih knjižnica nalaze se u nastavku:

Stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama:

- 1 (nisam zadovoljan/na): 7 narodnih knjižnica (33,3%)
- 2: 4 narodne knjižnice (19%)
- 3: 7 narodnih knjižnica (33,3%)
- 4: 3 narodne knjižnice (14,3%)
- 5 (iznimno sam zadovoljan/na): 0.

Stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama:

- 1 (nisam zadovoljan/na): 13 narodnih knjižnica (61,9%)
- 2: 2 narodne knjižnice (9,5%)
- 3: 6 narodnih knjižnica (28,6%)
- 4: 0
- 5 (iznimno sam zadovoljan/na): 0.

**15. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagođavanje usluga slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?** Na ovo pitanje odgovorilo je 9 narodnih knjižnica. Odgovori se nalaze u nastavku:

- „Zbog nedostatka prostora teško je nešto planirati.“

- „Nedostatak prostora.“
- „Kada bi naše vodstvo osiguralo građu i edukacije mi koji radimo s korisnicima bismo se rado odazvali i naučili barem osnove znakovnog jezika te osmislili programe. Mi kao knjižnica sami za sebe nemamo mogućnost sami odabrati edukacije i materijale te građu. Predložili bismo da se zahtjevi i molbe upute na Grad i ravnateljicu kako bi se skrenula pozornost na nedovoljnu prepoznatost potreba ovih korisnika.“
- „Nažalost nema sluha.“
- „Premali je interes za poboljšavanje usluga.“
- „Veća inicijativa "države" i udruga.“
- „Što više stručne edukacije i ulaganje u programe te omogućivanje sredstava EU i MK medija i kulture u ovom važnom području.“
- „U knjižnici nema puno građe prilagođene navedenim skupinama korisnika (centralna knjižnica ima nešto više, no ogranak u kojem radim nema), svega nekoliko audio romana te taktilnih slikovnica (iako smatram da te slikeovnice nisu ciljano rađene za slijepce i slabovidne). Najčešći upit korisnika koji bi se mogao odnositi na potrebe slijepih i slabovidnih je taj da žele knjige s većim fontom. Čak ne poseban font nego nešto veći kakav se češće mogao naći u starijoj građi (npr. pred 20-30 g.- to je moja opaska jer tim korisnicima najčešće dajem upravo takvu građu. Često su te knjige nešto većeg formata s tvrdim koricama). Bilo bi dobro barem plakatom obilježiti određene fatume važne slijepim/slabovidnim/gluhim/nagluhim/gluhoslijepim osobama, povećati broj audio i e-knjiga (ukoliko u zajednici postoje korisnici s takvim potrebama).“
- „Knjižnica djeluje na prostoru gdje praktički nema takve populacije, ali se prilagodimo individualnim potrebama.“
- „Potrebno je više edukacija za knjižničare za rad s tim skupinama korisnika.“

**16. Navedite razloge zašto u Vašoj knjižnici ne postoje usluge, programi i građa prilagođena slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima.** Na posljednje pitanje ovog anketnog upitnika odgovarale su narodne knjižnice koje su na prvo pitanje odgovorile negativno, odnosno da ne nude prilagođene usluge, programe i građu slijepim, slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima. Na ovo pitanje odgovorilo je 28 narodnih knjižnica. Njihovi odgovori nalaze se u nastavku:

- „Zbog besparice, sve takve usluge i građa dostupne su samo u našoj Središnjoj knjižnici.“
- „Nemamo upita korisnika za tu vrstu usluga.“
- „Premali fond i kapacitet knjižnice, a koliko je meni poznato do sada nismo imali iskustvo korisnika s oštećenim sluhom ili vidom.“
- „Knjižnica je prostorno vrlo mala, svega 27 kvadrata i spada u jedno od 4 najmanje knjižnice u sustavu KGZ-a te nema uvjete za pružanje takvih usluga. U većim knjižnicama KGZ-a takve usluge postoje. Trenutno, u ovoj knjižnici nema takvih vrta korisnika pa to ne predstavlja problem. Mišljenja sam da bi grad Zagreb kao vlasnik trebao uložiti puno više novaca općenito u ovakve institucije te osigurati u svim knjižnicama iste uvjete za naše korisnike. No, novaca je sve manje i manje!“
- „Nismo imali potrebe jer nemamo korisnike gore navedene populacije.“
- „Do sada nismo imali korisnike koji su imali zahtjev za takvom vrstom građe. Svakako nam je u planu proširiti fond ukoliko se pokaže potreba za takvom vrstom građe.“
- „Do sada nije bilo takvih zahtjeva.“
- „Knjižnica nema uvjete za to, u tom smislu nudimo samo građu laganu za čitanje u obliku zvučne knjige, imamo samo nekoliko lektirnih naslova, ponajprije namijenjenih djeci s teškoćama čitanja i disleksijom.“
- „Nedostatna sredstva i osoblje.“
- „Jer u našoj zajednici nismo upoznati s navedenim osobama koje bi bile korisnici knjižnice osim stanovnika domova umirovljenika s kojima imamo organiziran čitateljski klub na način da im se čita (prema željama korisnika).“
- „Nije se pokazala potreba za tom vrstom usluga, tj. Nikada nismo imali takvih potencijalnih korisnika. Uz to su razlozi i ograničena financijska sredstva za nabavu pomagala i nedovoljan broj zaposlenika (samo 2 zaposlena).“
- „Za sada se nije iskazala potreba za istima, i naša knjižnica nema korisnike s takvim potrebama. Također i skučenost prostora diktira usluge koje možemo imati.“
- „Nije bilo zahtjeva za tim uslugama.“
- „Do sada nismo imali značajniji broj takvih korisnika.“
- „Nemamo korisnike sa takvim posebnim potrebama.“
- „Knjižnica smo u malom gradu, u lošim smještajnim uvjetima i uz svakodnevne probleme nismo uspjeli razviti spomenute programe.“



- „Dio smo velike mreže knjižnica te se ove usluge druge na drugoj lokaciji Dio smo velike mreže knjižnica te se ove usluge druge na drugoj lokaciji.“
- „Dosada nikada nisu izdvojena financijska sredstva niti od osnivača niti od ministarstva za takave usluge i programe.“
- „Kao mala općinska knjižnica nemamo dovoljno prostora za pohranu građe, niti djelatnika koji bi radili na programima za navedenu skupinu korisnika.“
- „U našoj knjižnici za ovu vrstu građe nije bilo upita. U slučaju da se se pojavi potreba naravno da ćemo se potruditi ispuniti zahtjeve korisnika.“
- „Naša knjižnica je odjel za odrasle i malo je prostora pa ne znam gdje bismo smjestili npr. zvučnu građu.“
- „Knjižnica je u maloj sredini, s jako ograničenim prostorom i financijskim sredstvima.“
- „Mala smo općinska knjižnica i do sada nismo imali potrebe za građom prilagođenom slijepima. Ne znam što nam nosi budućnost, ali ukoliko bude i najmanje potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha nastojat ćemo naći načina kako da udovoljimo potrebama naših korisnika.“
- „Do sada nismo imali slijepce, slabovidne i gluhe osobe učlanjene u knjižnicu. Ali, za slabovidne osobe imamo pripremljen određen broj knjiga, ukoliko će netko tražiti.“
- „Nemamo opremu, programe i građu.“
- „Nemamo korisnika za tu populaciju.“
- „Zbog nedostatka sredstava i stručnih zaposlenika.“

### **7.3.2. Potrebe gluhih, nagluhih i gluhoslijepih korisnika za knjižničnim uslugama i građom**

Drugi anketni upitnik bio je namijenjen gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima kako bi se iz njihovog osobnog iskustva prikazalo pravo stanje (ne)prilagođenih usluga narodnih knjižnica koje oni posjećuju te njihove potrebe, iskustva i ideje.

*1. Koristite li knjižnične usluge za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepce korisnike u knjižnici u Vašem mjestu/gradu?* Na ovo pitanje odgovorilo je 69 ispitanika. S obzirom na njihov odgovor u ovom dijelu anketnog upitnika ispitanicima su se nakon toga nudili različiti odgovori. Ako su odgovorili *Da*, nudilo im se pitanje broj 2, a ako su odgovorili *Ne*

ili da *Knjižnica u mom mjestu/gradu ne nudi usluge prilagođene gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima* nudilo im se pitanje broj 14. Njihovu odgovori prikazani su u nastavku:

- Da: 13 ispitanika (18,8%)
- Ne: 27 ispitanika (39,1%)
- Knjižnica u mom mjestu/gradu ne nudi usluge prilagođene gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima: 29 ispitanika (42%).

**2. Koje od navedenih usluga za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepu korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika, odnosno oni koji su na prethodno pitanje odgovorili potvrdno. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Radionice: 3 ispitanika (23,1%)
- Izložbe: 1 ispitanik (7,7%)
- Tečajeve: 2 ispitanika (15,4%)
- Čitaonice: 8 ispitanika (61,5%)
- Predavanja: 1 ispitanik (7,7%)
- Ništa od nabrojanog: 1 ispitanik (7,7%)
- Organiziraju u suradnji s našom Udrugom tečaj HJZ za djecu: 1 ispitanik (7,7%)
- CD i DVD: 1 ispitanik (7,7%)
- Besplatna članarina: 1 ispitanik (7,7%).

**3. Prevodi li Vaša knjižnica svu građu na znakovni jezik?**<sup>3</sup> Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. 5 ispitanika (38,5%) odgovorilo je da narodna knjižnica prevodi dio građe na znakovni jezik, 8 ispitanika (61,5%) da narodna knjižnica ne prevodi građu na znakovni jezik. Niti jedan ispitanik nije odgovorio da se u narodnoj knjižnici sva građa prevodi na znakovni jezik.

---

<sup>3</sup> Ovo pitanje te sva sljedeća odnose se na narodne knjižnice koje gluhi, nagluhi i gluhoslijepi korisnici posjećuju te koriste knjižnične usluge i građu.

**4. Na čiji se zahtjev prilagođavaju građa, programi i usluge gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima u Vašoj knjižnici?** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. 6 ispitanika (46,2%) odgovorilo je da se građa, programi i usluge prilagođavaju na zahtjev korisnika, 5 ispitanika (38,5%) da knjižnica ne prilagođava građu, programe i usluge gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima te naposljetku, samo su 2 (15,4%) ispitanika odgovorila da se građa, programi i usluge prilagođavaju automatski, odnosno čim usluga bude dostupna u knjižnici.

**5. Koji vrstu građe prilagođenu gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Građa o kulturi gluhih i gluhoslijepih osoba: 2 ispitanika (15,4%)
- Radovi gluhih ili gluhoslijepih umjetnika: 3 ispitanika (23,1%)
- Audio-vizualnu građu s titlovima: 2 ispitanika (15,4%)
- Audio-vizualnu građu prevedenu na znakovni jezik: 3 ispitanika (23,1%)
- CD, DVD, MP3: 1 ispitanik (7,7%)
- Elektroničke knjige: 3 ispitanika (23,1%)
- Građa na mrežnim mjestima: 1 ispitanik (7,7%)
- Ne nabavlja građu za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepu korisnike: 4 ispitanika (30,8%)
- Po dogovoru Knjižnica – Udruga: 1 ispitanik (7,7%)
- Predstavljanje knjige samo jednom uz pomoć tumača HZJ: 1 ispitanik (7,7%)
- Ne znam: 1 ispitanik (7,7%).

**6. Koji se datumi važni za zajednicu gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Tjedan Helen Keller: 0
- Međunarodni dan osoba s invaliditetom: 6 ispitanika (46,2%)
- Međunarodni dan gluhih: 5 ispitanika (38,5%)
- Međunarodni dan znakovnih jezika: 3 ispitanika (23,1%)
- Europski dan gluhoslijepoće: 0

- Međunarodni dan tolerancije: 1 ispitanik (7,7%)
- U mojoj knjižnici se ne obilježavaju datumi važni za zajednicu gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba: 5 ispitanika (38,5%)
- Ne znam: 1 ispitanik (7,7%).

**7. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika s obzirom da su dva odgovora bila nevažeca. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Anketiranjem članova zajednice: 3 ispitanika (23,1%)
- Intervjuom: 1 ispitanik (7,7%)
- Knjižnica ne provodi istraživanja u zajednici o knjižničnim potrebama gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba: 6 ispitanika (46,2%)
- Suradnjom s Udrugom gluhih i nagluhih Karlovačke županije: 1 ispitanik (7,7%).

**8. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za komunikaciju i pružanje usluga gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika.

- 1 (nikad): 5 ispitanika (38,5%)
- 2: 2 ispitanika (15,4%)
- 3: 4 ispitanika (30,8%)
- 4: 2 ispitanika (15,4%)
- 5 (često): 0 ispitanika.

**9. Na koje načine u Vašoj knjižnici knjižnično osoblje komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Korištenjem znakovnog jezika: 1 ispitanik (7,7%)
- Čitanjem s usana: 6 ispitanika (46,2%)
- Pisanjem poruke na papir: 7 ispitanika (53,8%)
- Knjižnično osoblje ne komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama: 0

- Uz tumača/prevoditelja: 1 ispitanik (7,7%)
- Glasnijim govorom: 1 ispitanik (7,7%)
- Preko maila: 1 ispitanik (7,7%)
- Čitanjem poruka s mog mobitela: 1 ispitanik (7,7%)
- Ne znam: 1 ispitanik (7,7%).

**10. Koje pomoćne komunikacijske tehnologije koristi knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici za interakciju s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Tekstualni telefon (TTY): 0
- Telefon s povećanom glasnoćom: 1 ispitanik (7,7%)
- Induktivne petlje: 2 ispitanika (15,4%)
- Društvene medije: 5 ispitanika (38,5%)
- Opcija „Pitaj knjižničara“: 6 ispitanika (46,2%)
- U mojoj knjižnici ne postoje pomoćne komunikacijske tehnologije: 1 ispitanik (7,7%)
- SMS ili komunikacija preko tumača/prevoditelja: 1 ispitanik (7,7%)
- E-mail: 1 ispitanik (7,7%)
- Ne postoje, čitam s usana uglavnom, a kada zapne napišu na papir: 1 ispitanik (7,7%)
- Ne znam: 1 ispitanik (7,7%).

**11. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Odgovori ispitanika prikazani su u nastavku:

- Suraduje s Udrugom gluhih i nagluhih: 7 ispitanika (53,8%)
- Suraduje s Udrugom gluhoslijepih osoba: 2 ispitanika (15,4%)
- Suraduje s Udrugom za pomoć osobama s invaliditetom: 3 ispitanika (23,1%)
- Knjižnica ne suraduje s Udrugama: 4 ispitanika (30,8%)
- Ne znam: 1 ispitanik (7,7%).

**12. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama u Vašoj knjižnici.** Na ovo pitanje odgovorilo je 13 ispitanika. Stupanj zadovoljstva bilo je moguće ocijeniti ocjenama od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 najniža, a 5 najviša.

- 1: 2 ispitanika (15,4%)
- 2: 3 ispitanika (23,1%)
- 3: 3 ispitanika (23,1%)
- 4: 4 ispitanika (30,8%)
- 5: 1 ispitanik (7,7%).

**13. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagođavanje usluga gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?** Na ovo pitanje odgovorilo je 8 ispitanika. Njihovi odgovori prikazani su u nastavku:

- „Instaliranje induktivne petlje“
- „Željeli bi predstaviti Udrugu u gradskoj knjižnici putem izložbe i sličnih aktivnosti.“
- „Više nabave, inkluzivne radionice, dakle, da ne bude homogena skupina gluhih već u zajednici više ljudi kako bi ih lakše socijalizirali“
- „Provesti edukaciju kako se razgovara i pristupa gluhim/nagluhim osobama. Drugo gluhim osobama pribličiti knjinicu kroz neke aktivnosti, izložbe ili radionice.“
- „Pozdrav. Gluha sam osoba od rođenja, ne koristim pomagala i verbalno ne govorim dovoljno dobro da me strani ljudi razumiju. Redovito posuđujem knjige, obožavam ih. Prije dolaska u knjižnicu koristim mrežni katalog za rezervirati obično 2-4 knjige za posudbu, dođem u knjižnicu, dam člansku iskaznicu knjižnice i pokažem im unaprijed napisanu poruku na mobitelu da sam rezervirao određene knjige, oni čekiraju iskaznicu, pogledaju informacije na komp i odu po unaprijed spremne knjige blizu i predaju mi ih. Moj gore opisani postupak u knjižnici traje najčešće 1 minutu, jako sam zadovoljan time. Mrežni katalog je meni spas za posuđivanje knjiga kao da je stvoren za gluhe osobe, barem po meni, jer ne moram se mučiti reći koje knjige želim posuđivati, ne moram potrošiti nezanemarivo vrijeme na fizičko traženje knjige i sl. uštedi dosta vremena. Kada sam po prvi puta čuo za Mrežni

katalog, nisam više imao izlika ne posuđivati knjige. E sada, da li imam prijedloga kako prilagoditi usluge. Realno nemam dobrih ideja, mislim da nema potrebe, gluhe osobe mogu koristiti moj opisani način ili koristiti mobitel za pisati poruke ili koristiti mobilnu aplikaciju za pretvorbu govora u napisane riječi kao što je „Live Transcribe“ ili papir na stari način. Možda da se uvedu stolni tableti na kojem se pretvara govor izgovoren od knjižničara u napisane riječi, a gluhi korisnici natipkaju na tabletu što žele, ali opet, za to imamo aplikacije na mobitelima. Eto, sori za podulji tekst, hvala za anketu. Želim ti uspješan diplomski rad. Lp“.

**14. Zašto ne koristite knjižnične usluge i građu u Vašem mjestu/gradu? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorilo je 56 ispitanika. Njihovi odgovori prikazani su u nastavku:

- „U mom mjestu/gradu usluge i građa nisu prilagođeni gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima“: 29 ispitanika (51,8%)
- „Knjižnično osoblje ne zna znakovni jezik“: 22 ispitanika (39,3%)
- „U knjižnici u mom mjestu/gradu nisam se osjećao/la prihvaćeno“: 3 ispitanika (5,4%)
- „Nisam zainteresiran/na za usluge koje knjižnice nude općenito“: 16 ispitanika (28,6%)
- „Nisam imala potrebu zatražiti pomoć ili usluge prilagođene gluhim osobama, mogla sam se snaći i koristiti građu knjižnice i njene usluge bez posebne pomoći“: 1 ispitanik (1,8%)
- „Od početka od kad nisam mogla koristiti crni tisak koristim usluge zvučne građe biblioteke za slijepe u Zagrebu“: 1 ispitanik (1,8%)
- „Ne znam znakovni jezik“: 1 ispitanik (1,8%)
- „Nisam ni znala da to postoji, ali ne osjećam neku manu“: 1 ispitanik (1,8%).

**15. Uvjetuje li Vaš odlazak u knjižnicu postojanje usluga i građe koje su prilagođene gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?** Na ovo pitanje odgovorilo je 56 ispitanika. 36 njih označilo je kako njihov odlazak u knjižnicu uvjetuje postojanje usluga i građe koje su prilagođene gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima (64,3%) dok je 20 ispitanika označilo kako njihov odlazak ne uvjetuje postojanje navedenih usluga.

### 7.3.3. Potrebe slijepih i slabovidnih korisnika za knjižničnim uslugama i građom

Treći anketni upitnik bio je namijenjen slijepim i slabovidnim korisnicima narodnih knjižnica, ali i potencijalnim, budućim korisnicima narodnih knjižnica.

#### ***1. Koristite li knjižnične usluge i građu za slijepu i slabovidnu osobu u Vašem mjestu/građu?***

Na ovo pitanje odgovorilo je 49 ispitanika. S obzirom na njihov odgovor u ovom dijelu anketnog upitnika ispitanicima su se nakon toga nudili različiti odgovori. Ako su odgovorili *Da*, nudilo im se pitanje broj 2, a ako su odgovorili *Ne* ili da *Knjižnica u mom mjestu/građu ne nudi usluge prilagođene slijepim i slabovidnim korisnicima* nudilo im se pitanje broj 13. Upravo zbog toga pitanje broj 1 ima najviše odgovora. Njihovu odgovori prikazani su u nastavku:

- Da: 2 ispitanika (4,1%)
- Ne: 12 ispitanika (24,5%)
- Knjižnica u mom mjestu/građu ne nudi usluge prilagođene slijepim i slabovidnim korisnicima: 35 ispitanika (71,4%).

***2. Koje od navedenih usluga za slijepu i slabovidnu korisnike nudi Vaša knjižnica<sup>4</sup>? Moguće je odabrati više odgovora.*** Na ovo pitanje odgovorila su samo dva ispitanika koja su na prethodno pitanje odgovorila potvrdno. Jedan od ispitanika odgovorio je kako u knjižnici nude radionice i čitaonice (50%) te je jedan odgovor bio da knjižnica ne nudi ništa od nabrojanih mogućnosti (50%). Ostali ponuđeni odgovori bile su izložbe, tečajevi te predavanja.

***3. Koji su načini prilagođavanja građe slijepim ili slabovidnim korisnicima u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.*** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Jedan je od njih naveo da dostavljaju građu na adresu korisnika i da tiskaju, snimaju i prilagođavaju građu u pristupačne formate (50%). Drugi ispitanik je označio da knjižnica ne prilagođava usluge i građu slijepim i slabovidnim korisnicima (50%). Ostali ponuđeni

---

<sup>4</sup> Ovo pitanje te sva sljedeća odnose se na narodne knjižnice koje slijepi i slabovidni korisnici posjećuju te koriste knjižnične usluge i građu.



odgovori bili su: softver za pretvorbu teksta u govor, digitalizacija građe, elektroničko povećalo i računalo s čitačem zaslona.

**4. Na čiji se zahtjev prilagođava građa u Vašoj knjižnici?** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Jedan odgovor bio je da se u knjižnici građa prilagođava na zahtjev korisnika (50%), a drugi da knjižnica ne prilagođava svoje usluge i građu slijepim i slabovidnim korisnicima. Još jedan mogući odgovor bio je da se građa prilagođava automatski, odnosno čim usluga bude dostupna u knjižnici.

**5. Koju vrstu građe za slijepu i slabovidnu korisnike nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje također su odgovorila dva ispitanika. Jedan od odgovora bio je da knjižnica za slijepu i slabovidnu nabavlja građu pisanu na brajici (50%), a drugi da knjižnica ne nabavlja građu za slijepu i slabovidnu. Ostali mogući odgovori bili su: DAISY knjige, elektroničke knjige, taktilni grafički prikaz, CD, DVD, MP3 te građa na mrežnim mjestima.

**6. Koji se datumi važni za zajednicu slijepih i slabovidnih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Jedan od ispitanika označio je da se u knjižnici obilježavaju Međunarodni dan bijelog štapa, Svjetski dan Brailleova pisma te Međunarodni dan osoba s invaliditetom (50%). Drugi ispitanik označio je da u njihovoj knjižnici ne obilježavaju dane važne za zajednicu slijepih i slabovidnih osoba. Mogući odgovori bili su još Međunarodni dan tolerancije i Europski dan gluhošljepoće.

**7. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Jedan od ispitanika označio je da se u knjižnici provode istraživanja anketiranjem članova zajednice (50%) te je drugi ispitanik označio da njihova knjižnica ne provodi istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih osoba u zajednici (50%). Intervju je bio još jedan od ponuđenih odgovora.

**8. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Bilo je moguće odabrati ocjene od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 najniža, a 5 najviša.

- 1 (nikad): 1 ispitanik (50%)
- 2: 1 ispitanik (50%)
- 3: 0 ispitanika
- 4: 0 ispitanika
- 5: 0 ispitanika.

**9. Na koje je načine zgrada Vaše knjižnice prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Od mogućih odgovora koji su bili: taktilne površine, orijentacijski planovi na brajici, brajčni natpisi i oznake, oba ispitanika označila su da zgrada knjižnice nije prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama (100%).

**10. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć slijepima i slabovidnima osobama? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Jedan od odgovora bio je da knjižnica suraduje s Udrugom slijepih i slabovidnih osoba (50%) dok je drugi ispitanik odgovorio da knjižnica ne suraduje s udrugama ili institucijama (50%).

**11. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama u Vašoj knjižnici.** Na ovo pitanje odgovorila su dva ispitanika. Stupanj zadovoljstva bilo je moguće ocijeniti ocjenama od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 najniža, a 5 najviša.

- 1 (nisam zadovoljan/na): 1 ispitanik (50%)
- 2: 0 ispitanika
- 3: 1 ispitanik (50%)
- 4: 0 ispitanika
- 5 (iznimno sam zadovoljan/na): 0 ispitanika.

**12. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagodavanje usluga slijepim i slabovidnim osobama?** Na ovo su pitanje ispitanici sami mogli upisivati prijedloge poboljšanja usluga slijepim i slabovidnim korisnicima. Niti jedan od ispitanika koji su odgovorili potvrdno na pitanje broj 1 nisu dali svoje prijedloge.

**13. Zašto ne koristite knjižnične usluge i građu u knjižnici Vašem mjestu/gradu? Moguće je odabrati više odgovora.** Na ovo pitanje odgovarali su ispitanici koji su na prvo pitanje odgovorili da ne koriste knjižnične usluge ili da knjižnica u njihovom mjestu ne nudi usluge i građu prilagođenu slijepim i slabovidnim korisnicima. Broj ispitanika koji je odgovorio na ovo pitanje je 47. Njihovi odgovori prikazani su u nastavku:

- „U knjižnici u mom mjestu/gradu usluge i građa nisu prilagođeni slijepim i slabovidnim korisnicima“: 39 ispitanika (83%)
- „Ne znam čitati brajicu“: 2 ispitanika (4,3%)
- „U knjižnici u mom mjestu/gradu nisam se osjećao/la prihvaćeno“: 1 ispitanik (2,1%)
- „Knjižnica u mom mjestu/gradu mi je predaleko“: 2 ispitanika (4,3%)
- „Knjižnica ne nudi opciju dostave građe na kućnu adresu“: 11 ispitanika (23,4%)
- „U našem gradu u knjižnici ne postoje zvučne knjige, nisam u mogućnosti čitati nego samo slušati“: 1 ispitanik (2,1%)
- „U mojoj knjižnici ne postoji građa pisana brajicom“: 1 ispitanik (2,1%).

**14. Uvjetuje li Vaš odlazak u knjižnicu postojanje usluga i građe koje su prilagođene slijepim i slabovidnim osobama?** Na posljednje pitanje odgovorilo je 47 ispitanika. Čak njih 40 odgovorilo je da postojanje usluga i građe koje su prilagođene slijepim i slabovidnim osobama uvjetuje njihov odlazak u knjižnicu (85,1%) dok je njih 7 odgovorilo da ne uvjetuje (14,9%).

#### **7.4. Rasprava i zaključak istraživanja**

Provedenim istraživanjem o potrebama slijepih, slabovidnih te gluhih, nagluhih gluhoslijepih korisnika za knjižničnim uslugama i građom utvrđen je nedostatak prilagođenih usluga i građe za navedene skupine korisnika. Na početku su postavljene dvije hipoteze te su

sve postavljene hipoteze potvrđene. Od sveukupno 52 narodne knjižnice, 31 narodna knjižnica što čini 59,6% njih te 118 ispitanika u ostala dva provedena anketna upitnika što čini 55,9 % njih odgovorilo je kako njihova narodna knjižnica ne nudi prilagođene usluge i građu za navedene skupine korisnika.

Slijepi, slabovidni te gluhi, nagluhi i gluhoslijepi ispitanici ponajviše su upoznati s prilagođenim knjižničnim uslugama kao što su radionice i čitaonice dok su knjižnice na isto pitanje odgovarale puno raznolikije no i dalje to nije velik postotak knjižnica koji nude takve usluge (to je samo 44,1% ispitanih narodnih knjižnica). Zaključak ovakvih odgovora može se pronaći u tome što ciljani korisnici možda nisu dovoljno upoznati s ponudama koje im nude knjižnice u njihovom mjestu/gradu. Upravo zbog toga, istraživanjem zajednice korisnika o njihovim željama i potrebama uvelike se može smanjiti neinformiranost korisnika o knjižničnim uslugama, također, istraživanje u zajednici knjižnicama omogućuje poboljšanje kvalitete pruženih usluga, ali omogućuje upoznavanja potencijalnih korisnika s njihovim uslugama te eventualno privlačenje istih. Zato je poražavajuć rezultat da je samo 4,7% ispitanika odgovorilo da knjižnica provodi istraživanje u zajednici intervjuom ili anketom.

Kada je riječ o građi prilagođenoj slijepim i slabovidnim korisnicima može se zaključiti da narodne knjižnice najviše nude elektroničke knjige, CD, DVD i MP3 formate građe, DAISY knjige te građu pisanu na brajici dok gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima najviše nude elektroničke knjige, CD, DVD i MP3 formate građe te audio-vizualnu građu s titlovima.

Obilježavanje datuma koji su važni za neku određenu skupinu ljudi u zajednici, knjižnicu uvelike može približiti toj istoj skupini ljudi. Obilježavanje važnih datuma u knjižnici za slijepu, slabovidnu, gluhu, nagluhu ili gluhoslijepu osobu može pružiti osjećaj inkluzije te samim time prihvaćenosti njihovih identiteta i kulture. Kada je riječ o konkretnim datumima važnima za navedene skupine korisnika, u narodnim knjižnicama najviše se obilježavaju Međunarodni dan osoba s invaliditetom te Međunarodni dan tolerancije. Iako su takvi dani važni kako bi se javnost senzibilizirala na potrebe osoba s invaliditetom, trebalo bi se ipak više usredotočiti na konkretne dane koji imaju izravne poveznice s navedenim skupinama korisnika. Osim toga, niti jedan od ispitanika nije odgovorio da se u njihovoj knjižnici obilježava Europski dan gluhosljepoće.

Edukacija djelatnika za rad s određenim skupinama korisnika povećava kvalitetu pruženih knjižničnih usluga te samim time i zadovoljstvo korisnika. Stjecanje stručnog znanja o specifičnim potrebama slijepih, slabovidnih, gluhih, nagluhih i gluhoslijepih korisnika

omogućuje bolje pružanje usluga, bolju komunikaciju i bolje razumijevanje. Također, to samo sa sobom povlači bolju informiranost navedenih skupina korisnika o specifičnim knjižničnim uslugama te samim time i češće korištenje istih. Zbog toga je poražavajuć rezultat da je 57,1% knjižnica odgovorilo da njihova knjižnica nikad ne organizira edukaciju za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima te čak 71,4% njih označilo je da njihova knjižnica nikad ne organizira edukaciju za rad s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima.

Jednak pristup informacijama i znanju ključan je cilj narodnih knjižnica, a komunikacija je presudan instrument pri omogućavanju jednakopravnosti. Komunikaciju na relaciji knjižničar – korisnik bitno je prilagoditi specifičnim željama i potrebama. slijepe, slabovidne, gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe osobe. Osim same komunikacije, važno je osigurati idealne uvjete u kojima se komunikacija odvija kako ne bi došlo do prepreka pri interakciji te samim time i nerazumijevanju poruke ili informacije. Rezultati istraživanja putem anketnog upitnika pokazuju kako je najčešći oblik komunikacije knjižničara i gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe osoba pisanjem poruka na papir te odmah nakon njega slijedi komunikacija putem čitanja s usana. Iako se to pokazalo kao uspješan oblik komunikacije, kako bi se stvorili uvjeti potpune i uspješne inkluzije bitno je obuhvatiti sve moguće oblike komunikacije, a jedan od njih je i znakovni jezik. Čak 39,3% gluhih, nagluhих ili gluhoslijepih ispitanika odgovorilo je da ne koristi knjižnične usluge zato što knjižnično osoblje ne zna znakovni jezik.

Interakciju knjižničara i slijepog, slabovidnog, gluhog, nagluhog ili gluhoslijepog korisnika uvelike olakšava postojanje pomoćnih komunikacijskih tehnologija. Iako, teško možemo govoriti o potpunoj pokrivenosti pomoćnih komunikacijskih tehnologija koje bi olakšale interakciju gluhih, nagluhих i gluhoslijepih korisnika kao što su npr. tekstualni telefon, induktivne petlje ili telefon s povećanom glasnoćom. Nedostatak istih u narodnim knjižnicama postoji upravo zbog nedovoljnog financiranja knjižnica, ali i nedostatnog prostora. Najraširenije pomoćne komunikacijske tehnologije upravo su društveni mediji i knjižnična usluga „Pitaj knjižničara“.

Kako bi se uspješno orijentirala i kretala, slijepa, slabovidna ili gluhoslijepa osoba koristi različite vještine i sposobnosti. Osim vlastitih sposobnosti kao što su npr. ostaci vida, slijepoj, slabovidnoj i gluhoslijepoj osobi pri kretanju uvelike pomažu orijentacijski planovi na brajici ili taktilne površine. Prilagođenost zgrade osobama s tjelesnim oštećenjima propisana je i UNESCO-vim manifestom za narodne knjižnice (1994) gdje se navodi:

„Službe se narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i zgrada moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i zgradom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike.“

Upravo zbog ovoga, poražavajuća je činjenica da je 95,7% ispitanika označilo kako zgrada knjižnice nije prilagođena kretanju i snalaženju slijepim, slabovidnim i gluhoslijepim osobama.

Poteškoće i ograničenja s kojima se susreću narodne knjižnice u RH najčešće su nedostatan prostor, nedovoljno financiranje, nedovoljan broj knjižničnog osoblja i sl. Prema Ciceran (2010) svladavanje ovih nedostataka nužno povlači sa sobom suradnju s ostalim udrugama i ustanovama. Na taj način, narodne knjižnice mogu zadovoljiti širok spektar knjižničnih potreba svoje zajednice, ali to omogućuje i aktivno sudjelovanje u kulturnom životu zajednice u kojoj se nalazi. Rezultati istraživanja provedenog putem anketnog upitnika pokazuju kako 36,1% narodnih knjižnica koje su na neki način sudjelovale u ovom istraživanju, ne surađuju s nekom od udruga ili ustanova za pomoć slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima.

Kada je riječ o zadovoljstvu zaposlenika narodnih knjižnica uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama, ono je veće nego zadovoljstvo zaposlenika narodnih knjižnica uslugama prilagođenim gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima. Prosječna ocjena koju su dali zaposlenici narodnih knjižnica kako bi ocijenili svoje zadovoljstvo uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim korisnicima je 2,3 od 5 dok je prosječna ocjena zadovoljstva uslugama prilagođenim gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima 1,8 od 5. Sami gluhi, nagluhi i gluhoslijepi korisnici svoje zadovoljstvo prilagođenim uslugama ocijenili su znatno većom prosječnom ocjenom od 2,9 od 5, dok su slijepi i slabovidni korisnici svoje zadovoljstvo ocijenili prosječnom ocjenom 2 od 5.

Prijedlozi kako bi mogli unaprijediti i poboljšati knjižnične usluge prilagođene slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima koje su ispitanici sami pisali, ponajviše se dotiču edukacije knjižničnog osoblja za rad s navedenim skupinama korisnika te povećanja broja građe i neadekvatnog prostora. Ovi problemi nisu nerješivi, ali potrebno je uvelike osvijestiti financijere knjižnica o potrebama koje su puno veće od onoga što je do sada napravljeno. Teško je pružiti korisnicima prilagođenu uslugu i građu ako za to nema uvjeta.

## **8. Zaključak**

Protiv društvene isključenosti, neravnopravnosti i diskriminacije potrebno je boriti se u svim segmentima društva. Narodne knjižnice imaju taj zadatak jer su osim kulturnih i edukacijskih, društvene ustanove čiji je zadatak kroz svoje usluge i osiguravanje pristupa knjižnici raznim skupinama korisnika pokazati dobar primjer inkluzije. Sustavno provođenje inkluzivnih aktivnosti, prilagodba građe, prostora i usluga jedan su od načina kako knjižnice mogu utjecati na društvo i okrenuti ga u pozitivnom smjeru.

Provedeno istraživanje među narodnim knjižnicama te slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima narodnih knjižnica ukazuje nam na nedovoljnu prilagođenost narodnih knjižnica spomenutim skupinama korisnika, ali isto tako i neinformiranost navedenih skupina o uslugama i građi koje su im dostupne u knjižnici. Istraživanje o potrebama zajednice i njihovo informiranje uvelike može pomoći pri uključivanju potencijalnih korisnika u sudjelovanje u radu knjižnice, a samim time i uključivanje u samo društvo u cjelini. Također je potrebno stvoriti takvo okruženje u knjižnici u kojem će se svi osjećati prihvaćeno i ugodno jer je jedan ispitanik u istraživanju označio da ne koristi knjižnične usluge i građu jer se nije osjećao/la prihvaćeno. To se može učiniti na način da se osoblje educira kako komunicirati sa slijepom, slabovidnom, gluhom, nagluhom ili gluhoslijepom osobom kako bi se u toj komunikaciji obje strane osjećale ugodno i sigurno. Ako se društvu u cjelini sadržaji i informacije o potrebama navedenih skupina korisnika budu sustavnije pružali, pozitivne promjene koje će društvo vlastitim primjerom davati, dovest će do veće tolerancije, inkluzije i samim time pozitivnijeg i sretnijeg društva.

## 9. Literatura

10. Birgitta, I. and Skat Nielsen, G., (2008). *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom lista za (samo)procjenu*. Preuzeto 10.5.2021. s [https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna\\_tijela/30/publikacije](https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacije)
11. Bradarić-Jončić, S. i Mohr, R. (2010). Uvod u problematiku oštećenja sluha. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (2), 55-62. Preuzeto 12.3.2021. s <https://hrcak.srce.hr/80986>
12. Bučević-Sanvincenti, L. (2010). 10. okrugli stol o slobodnom pristupu informacijama - utjecaj globalne ekonomske krize na knjižnice i slobodan pristup informacijama. Preuzeto 12.3.2021. s [https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/325?fbclid=IwAR0jdcOtmRxaEWLUDRINyNiqbd5JztlTNIVRkT2xZP3S8ycH\\_nxkMF\\_UzNs](https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/325?fbclid=IwAR0jdcOtmRxaEWLUDRINyNiqbd5JztlTNIVRkT2xZP3S8ycH_nxkMF_UzNs)
13. Ciceran, I. (2010). Gradska knjižnica – dnevni boravak grada. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (3/4), 172-176. Preuzeto 29.3.2021. s <https://hrcak.srce.hr/80588>
14. *Čitanjem do svjetla – kako čitaju slijepi i slabovidne osobe* (2015). Preuzeto 9.6.2021. s <https://www.knjiznica-vg.hr/citanjem-do-svjetla-kako-citaju-slijepi-i-slabovidne-osobe/>
15. Čop, M. i Topolovec, V. (2009). Upotreba informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) u obrazovanju djece s posebnim potrebama. *Informatologia*, 42 (4), 304-313. Preuzeto 12.3.2021. s <https://hrcak.srce.hr/42352>
16. Deafblind UK (bez dat.). *Communication*. Preuzeto 4.2.2021. s <https://deafblind.org.uk/information-advice/living-with-deafblindness/communication/>
17. *Financijski Plan Za 2021* (2021). Nova Gradiška: gradska knjižnica Nova Gradiška
18. Frajtag, S. (2010). Hrvatska knjižnica za slijepi – odjeli i usluge. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (2), 63-75. Preuzeto 29.3.2021. s <https://hrcak.srce.hr/80987>
19. Frajtag, S. (2011). Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepi i slabovidne u Hrvatskoj. U D. Sabolović-Krajina (Ur.), *Knjižnična usluga za slijepi i slabovidne: stanje i perspektive*. (17-30). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica
20. Gabriel, M. D. i Leščić J (2015). *Narodne knjižnice kao treći prostor – zbornik radova sa 9. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu



21. Goldmann, W. i Mallroy, J. (1992). Overcoming Communication Barriers: Communicating with Deaf People *In Library Trends* 41 (1), 21-30. Preuzeto 4.2.2021. s <http://hdl.handle.net/2142/7821>
22. Grad Pregrada (2021). *Završen projekt adaptacije zgrade muzeja i knjižnice za pristup osobama s invaliditetom*. Preuzeto 9.6.2021. s <https://www.pregrada.hr/novosti/zavr%C5%A1en-projekt-adaptacije-zgrade-muzeja-i-knji%C5%BEnice-za-pristup-osobama-s-invaliditetom>
23. IFLA Professional Reports, Nr. 62 (2000), Guidelines for Library Services to Deaf people. Hag: IFLA
24. Indir, I. (2012). IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55 (1), 124-132. Preuzeto 11.12.2020. s <https://hrcak.srce.hr/93699>
25. I ruke mogu govoriti. [Brošura] (bez dat.). Čakovec: Udruga gluhih i nagluhih Međimurske županije Čakovec. Preuzeto 12.12.2020. s <http://gluhi-cakovec.hr/wp-content/uploads/2017/05/1-I-ruke-mogu-govoriti.pdf>
26. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2019. Preuzeto 12.12.2020. s <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-o-osobama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-stanje-05-2019/>
27. Knjižnice grada Zagreba (bez dat.). Knjižnica širom otvorenih vrata. Preuzeto 12.3.2021. s <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/5993>
28. Krznarić, I. (bez dat.). Standardna i kompjutorska brajica. Preuzeto 16.1.2021. s <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/standardna-kompjutorska-brajica-109/>
29. Leutar, Z., Štambuk, A. i Mijatović, M. (2014). Socijalna uključenost u zajednicu starijih osoba s invaliditetom. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 50 (2), 118-133. Preuzeto 15.1.2021. s <https://hrcak.srce.hr/131198>
30. Missouri School for the Blind (bez dat.). *How to Interact with A Person Who is Visually Impaired*. Preuzeto 4.2.2021. s <https://msb.dese.mo.gov/resources/interacting-with-visually-impaired.html>
31. *Makaton* (bez dat.). Preuzeto 12.3.2021. s [https://www.makaton.org/TMC/About\\_Makaton/What\\_is\\_Makaton.aspx](https://www.makaton.org/TMC/About_Makaton/What_is_Makaton.aspx)
32. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (bez dat.) *Osobe s invaliditetom*. Preuzeto 3.1.2021. s <https://mdomsp.gov.hr/istaknute-teme/osobe-s-invaliditetom-i-starije-i-nemocne-osobe/osobe-s-invaliditetom-1740/1740>

33. Mihanović, V. (2011). Invaliditet u kontekstu socijalnog modela. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 47 (1), 72-86. Preuzeto 3.1.2021. s <https://hrcak.srce.hr/63444>
34. Mesić, Đ. (1991). Narodna knjižnica - prilog određenju pojma. *Journal of Information and Organizational Sciences*, (15), 145-159. Preuzeto 3.1.2021. s <https://hrcak.srce.hr/79913>
35. Medek, G. (2004). Brailleovo pismo u funkciji humanosti i zaštite tiskane komercijalne ambalaže. Preuzeto 15.1.2021. s <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/brailleovo-pismo-humanosti-zastite-tiskane-komercijalne-ambalaze-114/>
36. Odluka o objavi Opće deklaracije o ljudskim pravima (2009). Preuzeto 3.1.2021. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html)
37. *Osvrt na radionice i predavanja za javnost u Tjednu cjeloživotnog učenja u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica* (2019). Preuzeto 12.3.2021. s [https://www.knjiznica-koprivnica.hr/vijesti/osvrt-na-radionice-i-predavanja-za-javnost-u-tjednu-cjelozivotnog-ucenja-u-knjiznici-i-citaonici-fran-galovic-koprivnica/?fbclid=IwAR0PB59\\_CzEPR54A9as3c\\_dW9m1H1VbEgjPCR18OsHVM7\\_18W2m8MFeIO8M](https://www.knjiznica-koprivnica.hr/vijesti/osvrt-na-radionice-i-predavanja-za-javnost-u-tjednu-cjelozivotnog-ucenja-u-knjiznici-i-citaonici-fran-galovic-koprivnica/?fbclid=IwAR0PB59_CzEPR54A9as3c_dW9m1H1VbEgjPCR18OsHVM7_18W2m8MFeIO8M)
38. *Oštećenje vida* (bez dat.). Preuzeto 15.1.2021. s <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/ostecenje-vida-3/>
39. Popović, M. Održan 12. okrugli stol za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Preuzeto 13.3.2021. s <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1169>
40. Realizacija financijskog plana (2021). Pregrada: Gradska knjižnici Pregrada
41. Sachs, D. i Schreuer, N. (2011). Inclusion of Students with Disabilities in Higher Education: Performance and participation in student's experiences. Preuzeto 16.1.2021. s <https://dsq-sds.org/article/view/1593/1561>
42. Sabolović-Krajina, D. (2017). Koprivničke čitaonice i knjižnice - kulturna, obrazovna, informacijska i društvena središta zajednice u 170 godina dugom trajanju : uz obljetnicu osnivanja prve čitaonice u Koprivnici 1846./47. godine. *Podravski zbornik*, (43), 15-24. Preuzeto 11.12.2020. s <https://hrcak.srce.hr/227029>
43. Sabolović-Krajina, D., Vugrinec, Lj. i Petrić, D. (2010). Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica : od projekta do implementacije. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (2), 76-92. Preuzeto 15.4.2021. s <https://hrcak.srce.hr/80988>

44. Tadić, K., (1994). Rad U Knjižnici : Priručnik Za Knjižničare. Opatija: Naklada Benja.
45. Tarczay, S. (2006). Znak po znak 1: udžbenik za učenje hrvatskog znakovnog jezika. Zagreb: Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir.
46. Tupek, A. (2010). Digitalizacija građe za slijepo i slabovidne osobe : potrebe i mogućnosti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (2), 105-116. Preuzeto 13.3.2021. s <https://hrcak.srce.hr/80990>
47. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom (2007). Preuzeto 3.1.2021. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html)
48. UNESCO (1994). UNESCOv Manifest za narodne knjižnice. Preuzeto 11.12.2020. s [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm)
49. Vinko, I (2020). Osobni intervju [Osobni intervju].
50. World Health Organization [WHO] (2020). *Deafness and hearing loss*. Preuzeto 3.1.2021. s <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
51. World Health Organization [WHO] (2019). *Blindness and vision impairment*. Preuzeto 3.1.2021. s <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
52. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/2019). Preuzeto 10.5.2021. s [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)

## 10. Prilozi

### 10.1. Popis slika

Slika 1: Jednoručna i dvoručna abeceda na hrvatskom znakovnom jeziku (Čipčić, 2017.) str. 5.

Slika 2: Brailleovo pismo s hrvatskim znakovima. (*Radionica "Brajica"*, 2019.) str. 7.

### 10.2. Anketni upitnici

#### **Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama**

Poštovani/a,

Moje je ime Lucija Marić i studentica sam na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Anketa se provodi u svrhu izrade diplomskog rada pod nazivom "Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama". Anketom se ispituje koliko su narodne knjižnice prilagođene korisnicima s oštećenjem sluha i/ili vida.

Upitnik je anonimn. Rezultati ankete koristit će se isključivo za statističku obradu u znanstvene svrhe. Upitnik se sastoji od pitanja s višestrukim ili kratkim odgovorima.

Molimo Vas da odvojite malo slobodnog vremena i odgovorite na pitanja. Ako imate bilo kakvih pitanja vezanih za anketu molim Vas da mi se javite na mail [lucija.maric1212@gmail.com](mailto:lucija.maric1212@gmail.com)

Unaprijed zahvaljujem na Vašoj pomoći!

Lucija Marić

---

1. Nudi li Vaša knjižnica knjižnične usluge, programe i građu prilagođenu sljedećim skupinama korisnika?

- Slijepim i slabovidnim korisnicima
- Gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima
- Knjižnica nudi prilagođene usluge, programe i građu za obje skupine korisnika
- Knjižnica ne nudi prilagođene usluge za navedene skupine korisnika

2. Koje od navedenih usluga za slijepe i slabovidne korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Radionice
- Izložbe
- Tečajeve
- Čitaonice
- Predavanja
- Knjižnica ne nudi usluge za slijepe i slabovidne
- Ostalo...

3. Koje od navedenih usluga za gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Radionice
- Izložbe
- Čitaonice
- Predavanja
- Tečajeve
- Knjižnica ne nudi usluge za gluhe, nagluhe i gluhoslijepe korisnike
- Ostalo...

4. Koji su načini prilagođavanja građe slijepim ili slabovidnim te gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora. \*

- Softver za pretvorbu teksta u govor
- Dostava građe na adresu korisnika
- Tiskanje, snimanje i prilagodba građe u pristupačne formate
- Digitalizacija građe
- Elektroničko povećalo
- Računalo s čitačem zaslona
- Građa prevedena na znakovni jezik
- U knjižnici se građa ne prilagođava navedenim skupinama korisnika
- Ostalo.....

5. Na čiji se zahtjev prilagođava građa, programi i usluge za slijepe ili slabovidne te gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe korisnike?

- Na zahtjev korisnika
- Automatski (čim usluga bude dostupna u knjižnici)
- Knjižnica ne prilagođava građu, programe i usluge za navedene skupine korisnika

6. Koju vrstu građe za slijepe ili slabovidne te gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe korisnike nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Građa o kulturi gluhih i gluhoslijepih osoba
- Građa o kulturi slijepih i slabovidnih osoba
- Radovi gluhih ili gluhoslijepih umjetnika
- Radovi slijepih ili slabovidnih umjetnika
- Taktilni grafički prikaz
- Audio-vizualnu građu s titlovima
- Audio-vizualnu građu prevedenu na znakovni jezik
- DAISY knjige
- Elektroničke knjige
- CD, DVD, MP3
- Građa na mrežnim mjestima
- Građa napisana na brajici
- Ostalo...

7. Koji se datumi važni za zajednicu slijepih ili slabovidnih te gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Tjedan Helen Keller
- Međunarodni dan osoba s invaliditetom
- Međunarodni dan gluhih
- Međunarodni dan bijelog štapa
- Međunarodni dan znakovnih jezika
- Europski dan gluhosljepoće
- Svjetski dan Brailleova pisma
- Međunarodni dan tolerancije
- U knjižnici se ne obilježavaju dani važni za navedene skupine korisnika
- Ostalo...

8. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih te gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Anketiranjem članova zajednice
- Intervjuom
- Knjižnica ne provodi istraživanja u zajednici o knjižničnim potrebama navedenih skupina korisnika
- Ostalo...

9. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za rad sa sljedećim skupinama korisnika?

	1 (nikad)	2	3	4	5 (često)
Edukacija za ra...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacija za ra...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



10. Kojim načinima knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Korištenjem znakovnog jezika
- Čitanjem s usana
- Pisanjem poruka na papir
- Knjižnično osoblje ne komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima
- Ostalo...

11. Koje pomoćne komunikacijske tehnologije knjižnično osoblje koristi u Vašoj knjižnici za interakciju s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima? Moguće je odabrati više odgovora. \*

- Tekstualni telefon (TTY)
- Telefon s povećanom glasnoćom
- Induktivne petlje
- Društvene medije
- Opcija "Pitaj knjižničara"
- U mojoj knjižnici ne postoje pomoćne komunikacijske tehnologije za interakciju s gluhim, nagluhim i gluho...
- Ostalo...

12. Na koje je načine zgrada Vaše knjižnice prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Taktilne površine
- Orijentacijski planovi na brajici
- Brajični natpisi i oznake
- Zgrada knjižnice nije prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama
- Ostalo...

13. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć slijepim i slabovidnim te gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Suraduje s Udrugom gluhih i nagluhih
- Suraduje s Udrugom slijepih i slabovidnih
- Suraduje s Udrugom gluhoslijepih osoba
- Suraduje s Udrugom za pomoć osobama s invaliditetom
- Knjižnica ne suraduje s Udrugama
- Ostalo...

14. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama u Vašoj knjižnici. \*

	1 (nisam zadovoljan...)	2	3	4	5 (iznimno sam zadovoljan...)
Usluge prilagođene slijepim i slabovidnim osobama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usluge prilagođene gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagođavanje usluga slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?

Tekst dugog odgovora

---

16. Navedite razloge zašto u Vašoj knjižnici ne postoje usluge, programi i građa prilagođena slijepim i slabovidnim ili gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima.

Tekst dugog odgovora

---

### **Potrebe gluhih, nagluhih i gluhoslijepih korisnika za knjižničnim uslugama i građom**

Poštovani/a,

Moje je ime Lucija Marić i studentica sam na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Anketa se provodi u svrhu izrade diplomskog rada pod nazivom "Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama". Anketom se ispituje koliko su narodne knjižnice prilagođene korisnicima s oštećenjem sluha.

Upitnik je anoniman. Rezultati ankete koristit će se isključivo za statističku obradu u znanstvene svrhe. Upitnik se sastoji od pitanja s višestrukim ili kratkim odgovorima.

Molimo Vas da odvojite malo slobodnog vremena i odgovorite na pitanja. Ako imate bilo kakvih pitanja vezanih za anketu molim Vas da mi se javite na mail [lucija.maric1212@gmail.com](mailto:lucija.maric1212@gmail.com)

Unaprijed zahvaljujem na Vašoj pomoći!

Lucija Marić

1. Koristite li knjižnične usluge za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe korisnike u knjižnici u Vašem mjestu/gradu? \*

- Da
- Ne
- Knjižnica u mom mjestu/gradu ne nudi usluge prilagođene gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima

2. Koje od navedenih usluga za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepe korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Radionice
- Izložbe
- Tečajeve
- Čitaonice
- Predavanja
- Ništa od nabrojanog
- Ostalo...

3. Prevodi li Vaša knjižnica svu građu na znakovni jezik? \*

- Prevodi svu građu na znakovni jezik
- Prevodi dio građe na znakovni jezik
- Ne prevodi građu na znakovni jezik

4. Na čiji se zahtjev prilagođavaju građa, programi i usluge gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima u Vašoj knjižnici?

- Na zahtjev korisnika
- Automatski (čim usluga bude dostupna u knjižnici)
- Knjižnica ne prilagođava građu, programe i usluge gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima

5. Koju vrstu građe prilagođenu gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim korisnicima nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Građa o kulturi gluhih i gluhoslijepih osoba
- Radovi gluhih ili gluhoslijepih umjetnika
- Građa prevedena na znakovni jezik
- Audio-vizualnu građu s titlovima
- Audio-vizualnu građu prevedenu na znakovni jezik
- CD, DVD, MP3
- Elektroničke knjige
- Građa na mrežnim mjestima
- Ne nabavlja građu za gluhe, nagluhe ili gluhoslijepu korisnike
- Ostalo...

6. Koji se datumi važni za zajednicu gluhih, nagluhih i gluhoslijepih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Tjedan Helen Keller
- Međunarodni dan osoba s invaliditetom
- Međunarodni dan gluhih
- Međunarodni dan znakovnih jezika
- Europski dan gluhosljepeće
- Međunarodni dan tolerancije
- U mojoj knjižnici se ne obilježavaju dani važni za zajednicu gluhih, nagluhih ili gluhoslijepih korisnika
- Ostalo...

7. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama gluhih, nagluhih \* i gluhoslijepih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Anketiranjem članova zajednice
- Intervjuom
- Knjižnica ne provodi istraživanja u zajednici o knjižničnim potrebama gluhih, nagluhih ili gluhoslijepih koris...
- Ostalo...

8. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za komunikaciju i pružanje usluga gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?

	1	2	3	4	5	
Nikad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Često

9. Na koje načine u Vašoj knjižnici knjižnično osoblje komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Korištenjem znakovnog jezika
- Čitanjem s usana
- Pisanjem poruka na papir
- Knjižnično osoblje ne komunicira s gluhim, nagluhim ili gluhoslijepim osobama
- Ostalo...

10. Koje pomoćne komunikacijske tehnologije koristi knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici za interakciju s gluhim, nagluhim i gluhoslijepim korisnicima? Moguće je odabrati više odgovora.

- Tekstualni telefon (TTY)
- Telefon s povećanom glasnoćom
- Induktivne petlje
- Društvene medije
- Opcija "Pitaj knjižničara"
- U mojoj knjižnici ne postoje pomoćne komunikacijske tehnologije
- Ostalo...

11. Surađuje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Surađuje s Udrugom gluhih i nagluhih
- Surađuje s Udrugom gluhoslijepih osoba
- Surađuje s Udrugom za pomoć osobama s invaliditetom
- Knjižnica ne surađuje s Udrugama
- Ostalo...

12. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama u Vašoj knjižnici.

	1	2	3	4	5	
Nisam zadovoljan/na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Iznimno sam zadovoljan/na

13. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagođavanje usluga gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?

Tekst dugog odgovora

---

14. Zašto ne koristite knjižnične usluge i građu u Vašem mjestu/gradu? Moguće je odabrati više odgovora.

- U mom mjestu/gradu usluge i građa nisu prilagođeni gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama
- Knjižnično osoblje ne zna znakovni jezik
- U knjižnici u mom mjestu/gradu nisam se osjećao/la prihvaćeno
- Nisam zainteresiran/na za usluge koje nude knjižnice općenito
- Ostalo...

\*\*\*

15. Uvjetuje li Vaš odlazak u knjižnicu postojanje usluga i građe koje su prilagođene gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama?

- Da
- Ne

### **Potrebe slijepih i slabovidnih korisnika za knjižničnim uslugama i građom**

Poštovani/a,

Moje je ime Lucija Marić i studentica sam na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Anketa se provodi u svrhu izrade diplomskog rada pod nazivom "Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama". Ispituje se koliko su narodne knjižnice prilagođene korisnicima s oštećenjem vida.

Upitnik je anoniman. Rezultati ankete koristit će se isključivo za statističku obradu u znanstvene svrhe. Sastoji se od pitanja s višestrukim ili kratkim odgovorima slobodnog tipa.

Molim Vas da odvojite malo slobodnog vremena i odgovorite na pitanja. Ako imate bilo kakvih pitanja vezanih za anketu molim Vas da mi se javite na mail [lucija.maric1212@gmail.com](mailto:lucija.maric1212@gmail.com)

Unaprijed zahvaljujem na Vašoj pomoći!

Lucija Marić

1. Koristite li knjižnične usluge i građu za slijepe i slabovidne osobe u Vašem mjestu/gradu? \*

Da

Ne

Knjižnica ne nudi usluge i građu prilagođene slijepim i slabovidnim korisnicima

2. Koje od navedenih usluga za slijepe i slabovidne korisnike nudi Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

Radionice

Izložbe

Tečajeve

Čitaonice

Predavanja

Ništa od nabrojanog

Ostalo...



3. Koji su načini prilagođavanja građe slijepim ili slabovidnim korisnicima u Vašoj knjižnici?  
Moguće je odabrati više odgovora.

- Softver za pretvorbu teksta u govor
- Dostava građe na adresu korisnika
- Tiskanje, snimanje i prilagodba građe u pristupačne formate
- Digitalizacija građe
- Elektroničko povećalo
- Računalo s čitačem zaslona
- Knjižnica ne prilagođava svoje usluge i građu slijepim i slabovidnim osobama
- Ostalo...

...

4. Na čiji se zahtjev prilagođava građa u Vašoj knjižnici? \*

- Na zahtjev korisnika
- Automatski (čim usluga bude dostupna u knjižnici)
- Knjižnica ne prilagođava svoje usluge i građu slijepim i slabovidnim osobama

5. Koju vrstu građe za slijepe i slabovidne korisnike nabavlja Vaša knjižnica? Moguće je odabrati više odgovora.

- Građa napisana na brajici
- DAISY knjige
- Elektroničke knjige
- Taktilni grafički prikaz
- CD, DVD, MP3
- Građa na mrežnim mjestima
- Knjižnica ne nabavlja građu za slijepe i slabovidne
- Ostalo...

6. Koji se datumi važni za zajednicu slijepih i slabovidnih osoba obilježavaju u Vašoj knjižnici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Međunarodni dan bijelog štapa
- Svjetski dan Brailleova pisma
- Međunarodni dan osoba s invaliditetom
- Međunarodni dan tolerancije
- Europski dan gluhosljepoće
- U knjižnici se ne obilježavaju datumi važni za zajednicu slijepih i slabovidnih osoba
- Ostalo...

7. Na koji se način u Vašoj knjižnici provode istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih osoba u zajednici? Moguće je odabrati više odgovora.

- Anketiranjem članova zajednice
- Intervjuom
- Knjižnica ne provodi istraživanja o knjižničnim potrebama slijepih i slabovidnih osoba u zajednici
- Ostalo...

8. Organizira li Vaša knjižnica edukaciju knjižničnog osoblja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?

	1	2	3	4	5	
Nikad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Često

9. Na koje je načine zgrada Vaše knjižnice prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Taktilne površine
- Orijentacijski planovi na brajici
- Brajični natpisi i oznake
- Zgrada knjižnice nije prilagođena kretanju i snalaženju slijepim i slabovidnim osobama
- Ostalo...

10. Surađuje li Vaša knjižnica s nekom udrugom, institucijom itd. za pomoć slijepima i slabovidnima osobama? Moguće je odabrati više odgovora.

- Surađuje s Udrugom slijepih i slabovidnih
- Surađuje s Udrugom za pomoć osobama s invaliditetom
- Surađuje s udrugom gluhoslijepih osoba
- Knjižnica ne surađuje s Udrugama
- Ostalo...

11. Označite stupanj zadovoljstva uslugama prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama u Vašoj \* knjižnici.

	1	2	3	4	5	
Nisam zadovoljan/na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Iznimno sam zadovoljan/na

12. Imate li Vi kakvih prijedloga kako bi se u Vašoj knjižnici moglo poboljšati prilagođavanje usluga slijepim i slabovidnim osobama?

Tekst dugog odgovora

---

13. Zašto ne koristite knjižnične usluge i građu u knjižnici Vašem mjestu/gradu? Moguće je odabrati više odgovora.

- U knjižnici u mom mjestu/gradu usluge i građa nisu prilagođeni slijepim i slabovidnim osobama
- Ne znam čitati brajicu
- U knjižnici u mom mjestu/gradu nisam se osjećao/la prihvaćeno
- Knjižnica u mom mjestu/gradu mi je predaleko
- Knjižnica ne nudi opciju dostave građe na kućnu adresu
- Nisam zainteresiran/na za usluge koje nude knjižnice općenito
- Ostalo...

14. Uvjetuje li Vaš odlazak u knjižnicu postojanje usluga i građe koje su prilagođene slijepim i slabovidnim osobama?

- Da
  - Ne
-

# Potrebe slijepih korisnika i korisnika oštećena sluha za knjižničnim uslugama

## Sažetak

Ovaj rad bavi se potrebama knjižničnih korisnika koji imaju oštećen sluh ili vid. Potrebno je svim korisnicima pružiti jednaku uslugu, a slijepim i gluhim korisnicima često je uskraćeno koristiti sve usluge koje knjižnica nudi korisnicima. Cilj je ovoga rada, istraživanjem i suradnjom s osobama oštećena sluha i vida, utvrditi koliko su naše narodne knjižnice prilagođene takvoj vrsti korisnika te uvjetuje li opremljenost knjižnice i kompetentnost knjižničara na njihovo korištenje ili ne korištenje istih. Bit će navedeni primjeri dobre prakse, ali također kroz razgovor sa slijepim i gluhim korisnicima navest će primjere na koje se načine praksa knjižnica može unaprijediti.

**Ključne riječi:** osobe oštećena sluha, osobe oštećena vida, knjižnične potrebe, znakovni jezik, narodne knjižnice

# **The needs of blind and hearing impaired users for library services**

## **Summary**

This paper addresses the needs of library users who have impaired hearing or vision. It is necessary to provide the same service to all users, and blind and deaf users are often denied the right to use all the services that the library offers to users. The aim of this paper, through research and cooperation with people with hearing and visual impairments, is to determine how much our public libraries are adapted to this type of user and whether the library equipment and the competence of librarians condition their use or not. Examples of good practice will be given, but also through interviews with blind and deaf users I will give examples of ways in which library practice can be improved.

**Key words:** hearing impaired persons, visually impaired persons, library needs, sign language, public libraries