

Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe

Manojlović, Ivana

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:834953>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-02**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij Informatologije

Ime i prezime studenta: Ivana Manojlović

Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe

Diplomski rad

Mentor: doc.dr.sc. Maja Krtalić

Sumentor: izv.prof.dr.sc. Sanjica Faletar Tanacković

Osijek, 2015.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Slijepe i slabovidne osobe: potrebe i izazovi.....	3
3. Pravo na obrazovanje: pristup visokom obrazovanju za slijepe i slabovidne osobe	5
3.1. Pravni okvir i službe podrške	6
4. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe u visokoškolskim knjižnicama	9
4.1. Razvoj knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u Republici Hrvatskoj	9
4.2. Preduvjeti za razvoj knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe	11
4.2.1. Fizički prostor	12
4.2.2. Knjižnična građa za slijepe i slabovidne osobe.....	12
4.2.3. Knjižnična oprema i pomoćna tehnologija – tiftelnika	14
4.2.4. Edukacija djelatnika za rad sa slijepim i slabovidnim osobama	15
4.3. Primjeri dobre prakse.....	16
4.3.1. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica	16
4.3.2. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	20
5. Istraživanje usluga za slijepe i slabovidne studente u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama .	22
5.1. Cilj i svrha istraživanja	24
5.2. Metodologija istraživanja	25
5.3. Analiza rezultata	27
5.4. Rasprava	36
6. Zaključak.....	42
7. Popis korištene literature.....	46
8. Prilozi.....	49

Sažetak

Rad se bavi problematikom slijepih i slabovidnih studenata i njima namijenjenim uslugama u visokoškolskim i sveučilišnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, a cilj je ukazati na važnost pružanja usluga za sve korisnike visokoškolskih, odnosno sveučilišnih knjižnica, uključujući i slijepu i slabovidne studente. U prvom dijelu rada predstaviti će se teorijska pozadina ove problematike. Navesti će su zakonski akti i drugi propisi i standardi s naglaskom na aspekt prava obrazovanja slijepih i slabovidnih studenata, te smjernice za rad sa ovom skupinom korisnika, poput IFLA-inih smjernica i sličnih pisanih dokumenata. Također će se navesti koji su preduvjeti za uspješan pristup knjižnicama za slijepu i slabovidne osobe, uzimajući u obzir navedene smjernice i zakone. Predstaviti će se i primjeri dobre prakse u Hrvatskoj kada je riječ o pružanju usluga slijepim i slabovidnim korisnicima kojima bi se ostale knjižnice mogle voditi prilikom oblikovanja usluga, ali isto tako da bi se ukazalo na mali broj primjera dobre prakse kada je riječ o uslugama visokoškolskih knjižnica. U kratkim crtama predstaviti će se prijašnja istraživanja na sličnu temu kako bi se uspostavila poveznica s istraživačkim dijelom ovoga rada.

U sklopu diplomskog rada provest će se istraživanje, čija je svrha pružiti uvid u postojeće usluge za slijepu i slabovidne studente koje trenutno nude neke od visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica te istaknuti prednosti i nedostatke tih usluga. Istraživanje će se provesti u tri visokoškolske i jednoj sveučilišnoj knjižnici u Hrvatskoj metodom polu-strukturiranog dubinskog intervjua s otvorenim pitanjima. Isprva je uzorak trebao obuhvaćati sve knjižnice filozofskih fakulteta u Hrvatskoj, no budući da je u Zadru riječ o integriranom sveučilištu s odjelima, odabrana je zadarska sveučilišna knjižnica. Također, nisu sve knjižnice pristale na intervju, stoga je krajnji uzorak ograničen na tri visokoškolske knjižnice filozofskih fakulteta i spomenutu sveučilišnu knjižnicu. Budući da je ovo istraživanje jedno od rijetkih u Hrvatskoj koje se bavi ovom problematikom, smatra se da će biti korisno drugim istraživačima, ali i samim knjižnicama da uvide važnost pružanja usluga slijepim i slabovidnim korisnicima i odluče se na taj korak te se pri tome vode primjerima dobre prakse predstavljenim u radu.

Ključne riječi: knjižnične usluge, osobe s invaliditetom, slijepu i slabovidne osobe, visokoškolske knjižnice, sveučilišne knjižnice, korisnici s posebnim potrebama

1. Uvod

Ovaj rad bavi se problematikom knjižničnih usluga za slijepu i slabovidnu osobu, s naglaskom na usluge visokoškolskih knjižnica. U prvom poglavlju definira se pojam slijepih i slabovidnih osoba te se navode statistički podaci o broju slijepih i slabovidnih, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Opisuje se njihov položaj u društvu te izazovi i prepreke na koje nailaze u svom privatnom i poslovnom životu, kao i predrasude s kojima se još uvijek susreću. Sljedeće poglavlje ovoga rada posvećeno je pravu na obrazovanje ove skupine osoba s invaliditetom. Ukratko se opisuje problematika obrazovanja slijepih i slabovidnih u Hrvatskoj kroz povijest, nakon čega se osvrće na trenutno stanje i položaj slijepih i slabovidnih u kontekstu visokoškolskog obrazovanja. Analizira se pravni okvir, uključujući brojne zakonske akte posvećene ovoj problematici, te službe potpore koje igraju veliku ulogu u obrazovanju studenata s oštećenjem vida. Navode se primjeri ovakvih službi koje djeluju na hrvatskim visokim učilištima te problemi na koje se ukazuje u sklopu Tempus projekta, koji nastoji pridonijeti razvoju pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom. U ovom poglavlju najveći je naglasak stavljen na pravo osoba s invaliditetom, pa tako i slijepih i slabovidnih osoba, na jednak pristup obrazovanju i jednake mogućnosti za sve. U sljedećem poglavlju, posvećenom knjižničnim uslugama za slijepu i slabovidnu osobu u visokoškolskim knjižnicama, najprije se opisuje razvoj ovakvih usluga u Republici Hrvatskoj kroz povijest, te se ističu značajne knjižnice koje su tome doprinijele, prvenstveno Hrvatska knjižnica za slijepu. Nadalje se pažnja posvećuje preduvjetima koji se trebaju ispuniti da bi se pružila kvalitetna usluga slijepim i slabovidnim studentima. To podrazumijeva analizu IFLA-inih i drugih smjernica za rad s osobama s invaliditetom. Najprije se analizira prilagođenost fizičkog prostora knjižnice i zgrade u čijem se sastavu nalazi, ukoliko je to slučaj, izdvajajući posebno potrebe slijepih i slabovidnih studenata. Knjižnica svojim slijepim i slabovidnim studentima treba osigurati mogućnost posudbe i korištenja prilagođene građe, a isto tako i pomoćne adaptivne tehnologije, stoga se posebna pažnja pridonosi ovim dvjema stavkama. Kako bi knjižničari pružili adekvatnu uslugu slijepim i slabovidnim korisnicima, moraju proći edukaciju. U potpoglavlju koje se bavi edukacijom opisuje se kakva sve edukacija može biti i zbog čega je ona od izuzetne važnosti. Kako je u Republici Hrvatskoj malo visokoškolskih knjižnica koje posebnu uslugu pružaju slijepim i slabovidnim osobama, u sljedećem poglavlju kao primjer dobre prakse predstavljaju se dvije knjižnice, narodna knjižnica u Koprivnici i Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu, kao primjer visokoškolske knjižnice koja pruža kvalitetnu uslugu slijepim i slabovidnim studentima. Budući da

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica nudi izniman program edukacije knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, taj će se program opisati u sklopu ovog poglavlja.

U stručnoj su literaturi rijetka istraživanja koja se bave ovom problematikom. Stoga će se ukratko predstaviti slična strana istraživanja, a poseban naglasak stavit će se na recentno istraživanje o informacijskom ponašanju i korištenju visokoškolskih knjižnica slijepih i slabovidnih studenata u Republici Hrvatskoj. Autorice su se u tom istraživanju posvetile korisničkim iskustvima slijepih i slabovidnih studenata u visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj, dok je istraživanje predstavljeno u ovom radu provedeno među knjižničarima visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj, s ciljem utvrđivanja njihovih stavova i iskustava vezanih uz pružanje usluga za slijepe i slabovidne osobe.

2. Slijepe i slabovidne osobe: potrebe i izazovi

Prema Međunarodnoj klasifikaciji bolesti (International Classification of Diseases) postoje četiri razine vidnih funkcija: normalan vid, umjereno oštećen vid, teško oštećen vid i sljepoća, pri čemu se umjereno oštećen vid i teško oštećen vid svrstavaju u kategoriju slabovidnost¹. Sljepoćom se smatra kada je na boljem oku s korekcijskim staklom oštrina vida 10% ili manje te s centralnim vidom na boljem oku s korekcijskim staklom do 25%, ali je vidno polje suženo na 20 stupnjeva ili manje. U pedagoškom smislu slijepe osobe definirane su kao osobe kojima je ostatak vida na boljem oku s korekcijskim staklom do 5%, ili osobe koje ne mogu čitati znakove na blizinu veličine Times New Roman 22. Slabovidnost podrazumijeva oštrinu vida na boljem oku s korekcijskim staklom od 40% i manje, ili kada je vid očuvan više od 40%, ali se njihovo oboljenje konstantno razvija. U pedagoškom smislu slabovidne osobe definirane su kao osobe koje se u čitanju i pisanju služe crnim tiskom.²

Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije iz kolovoza 2014., na svijetu je 285 milijuna osoba kojima se procjenjuje da imaju neku vrstu oštećenja vida, od toga su 39 milijuna slijepe, a 246 milijuna slabovidne osobe³. U Republici Hrvatskoj broj slijepih osoba iznosi oko 5.800, koje su registrirane pri Hrvatskom savezu slijepih, no podataka o broju slabovidnih osoba nema⁴. Pri Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom, broj osoba s oštećenjem vida iznosi 18.317, a broj osoba sa sljepoćom na oba oko iznosi 3.646, prema podacima iz 2010. godine⁵. Prema posljednjim podacima donesenim u izvješću iz siječnja 2013. godine, u Hrvatski registar osoba s invaliditetom upisano je 17.979 osoba s oštećenjem vida, dok je 5.094 slijepo⁶. Važno je napomenuti da upis u spomenuti Registar nije obavezan, pa je teško doći do konkretnog broja osoba s ovom vrstom invaliditeta. Prema tome, nešto drukčije podatke donosi nam posljednji popis stanovništva iz 2011.

¹ Usp. World Health Organization. Visual impairment and blindness URL: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/> (2015-06-16)

² Usp. Udruženje za unapređenje obrazovanja slijepih i slabovidnih osoba. URL: <http://uuosso.hr/default.aspx?id=15> (2015-06-16)

³ Usp. World Health Organization. Nav. dj. (2015-06-16)

⁴ Usp. Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/slijepe-osobe-100/> (2015-06-16)

⁵ Usp. Hrvatski savez slijepih. Broj slijepih osoba u Hrvatskoj. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/broj-slijepih-osoba-u-hrvatskoj-927/> (2015-06-16)

⁶ Usp. Benjak, Tomislav. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2013. URL: http://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2013/11/Bilten_invalidi_2012.pdf (2015-06-16)

godine, u kojemu je zabilježeno 35.723 osoba s oštećenjem vida⁷, dok podataka o sljepoći na oba oka nema.

Sljepoća se smatra jednom od najvećih invalidnosti, stoga je potrebno prepoznati potrebe i probleme osoba s ovom vrstom invaliditeta, konstantno ih pratiti i pokušati ih riješiti. Iako su se danas uspješno integrirali u društvo, čemu je doprinijela i suvremena tehnologija koja im olakšava svakodnevni i akademski život, i dalje postoje specifične potrebe koje treba nastojati zadovoljiti. Čak i neke svakodnevne životne situacije poput odlaska u trgovinu, plaćanja računa, jednostavnih kućanskih poslova i slično, osobama s oštećenim vidom, a posebice slijepima, nerijetko zadaju probleme. Često za takve zadatke moraju tražiti pomoć drugih, za koju je ponekad potrebno izdvojiti određena financijska sredstva. U svim fazama svog života, slijepa ili slabovidna osoba izložena je dodatnim troškovima, zbog čega im je najprije potrebno osigurati određene zakonske pretpostavke, poput zakona koji će na logičan i primjeren način utvrditi pokriće tih dodatnih troškova⁸. Osim obavljanja različitih zadataka koje ne mogu samostalno rješavati, slijepim je osobama ponekad potrebna pomoć prilikom kretanja, bilo da je riječ o vodiču ili prijevozniku, no čak i ukoliko su samostalni, često im treba pomoć prilikom posjećivanja neke nepoznate lokacije. Kako im je pomoć često potrebna i za rješavanje nekih svakodnevnih situacija, osobama s oštećenjem vida potrebna je posebna pomoć prilikom obrazovanja i zaposlenja, prvenstveno u vidu neophodnih pomagala. Neka od tih pomagala dostupna su preko doznaka Hrvatskog zavoda zdravstvenog osiguranja, no većina se i dalje plaća⁹. Kada govorimo o zapošljavanju slijepih i slabovidnih, važno je istaknuti kako je neophodno zakonom o zapošljavanju riješiti taj problem, jer slijepo osobe ne mogu ravnopravno konkurirati ne-invalidima, pa čak ni sa većinom drugih kategorija invalidnosti, a u zakonskim aktima još uvijek ne postoji obveza poslodavca da omogući prilagodbu radnog mjesta za slijepo osobe. Postoje poslovi na kojima bi se slijepa osoba uspjela snaći bez nekih dodatnih pomagala, poput profesora, odvjetnika i slično, no tada se javlja problem diskriminacije, jer testiranja za posao nisu prilagođena osobama s invaliditetom, a poslodavci i radne kolege ne smatraju ih dovoljno

⁷ Usp. Državni zavod za statistiku. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine. URL: http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_22/H01_01_22_RH.html (2015-06-16)

⁸ Usp. U čemu slijepi trebaju pomoć, a u čemu ne: slijepi danas i sutra. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/u-cemu-slijepi-trebaju-pomoc-a-cemu-ne-21/> (2015-06-16)

⁹ Usp. Isto.

kompetentnima za obavljanje takvog posla¹⁰. Nerijetko radni kolege i poslodavci slijepe promatraju kao osobe smanjenih intelektualnih sposobnosti, pa se, pored ostalih poteškoća, prilikom zapošljavanja moraju nositi i sa stereotipnim razmišljanjima i diskriminacijom. No, pozitivna strana svakako je razvoj suvremene adaptivne tehnologije za slijepe i slabovidne, zahvaljujući kojoj se broj radnih mjesta povećava, a s njim se povećava i potreba osoba s ovom vrstom invaliditeta za visokoškolskim obrazovanjem.

3. Pravo na obrazovanje: pristup visokom obrazovanju za slijepe i slabovidne osobe

Na području Republike Hrvatske prva nastojanja da se slijepima omogući obrazovanje javljaju se još u prvoj polovici 19. stoljeća. Sredinom 19. stoljeća poduzimaju se prvi koraci za osnivanje škole za slijepe i gluhe na današnjem području Karlovca te se organiziraju prva osposobljavanja učitelja za rad sa slijepima i gluhima u Beču. U drugoj polovici 19. stoljeća u nekim se područjima zemlje osobama s oštećenim vidom omogućuje polazak u redovnu osnovnu školu, te se uvode najnužnije tiflopedagoške poduke učitelja, a pedagogija slijepih postaje predmetom teoretske obrade u hrvatskoj pedagoškoj literaturi¹¹. Prema tome, može se reći da se 19. stoljeće smatra nekom vrstom prekretnice u problematici obrazovanja slijepih i slabovidnih osoba. Također je neizostavno istaknuti kako su slijepi i slabovidni, iako danas teže integraciji u društvo, najprije zagovarali segregaciju, kada govorimo o obrazovanju. Vinko Bek, prvi hrvatski tiflopedagog, zagovarao je ideju o otvaranju prilagođenih škola za slijepe i slabovidne, te se protivio ideji o uključivanju slijepih i slabovidnih osoba u redovne škole. Kao argumente isticao je neravnopravnost slijepih i slabovidnih učenika i učenika bez poteškoća, kao i činjenicu da se slijepim osobama treba pružiti više pažnje te se prvenstveno treba posvetiti osposobljavanju za samostalan život¹². No, iz svega navedenog može se zaključiti kako je Vinko Bek imao ključnu ulogu u razvoju obrazovanja slijepih osoba u Hrvatskoj.

¹⁰ Usp. Ivanov, Davor. Slijepi u RH najčešće rade u call centrima, kao maseri, terapeuti..., 31. svibnja 2013. URL: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/slijepi-u-rh-najcesce-rade-u-call-centrima-kao-maseri-fizioterapeuti-242771> (2015-06-16)

¹¹ Usp. Perčinić, Mario; Šoljan, Nikša Nikola. Povijesno pedagoški presjek obrazovanja slijepih osoba u Hrvatskoj. // Savez slijepih. Zagreb: Filozofski fakultet, Odsjek za pedagogiju, 2004. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/presjek-obrazovanja-slijepih-443/> (2015-06-17)

¹² Usp. Barišić, Josipa. Socijalna podrška osobama s oštećenjem vida. // Socijalna politika i socijalni rad 1, 1(2013), str. 44. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/152292> (2015-06-17)

Kada je riječ o visokoškolskom obrazovanju, i dalje je relativno mali broj slijepih osoba koje se odlučuju za pohađanje fakulteta, budući da visokoškolsko obrazovanje nije obavezno, no svakako možemo reći da se potreba za visokim obrazovanjem u slijepih i slabovidnih osoba povećava, prvenstveno zahvaljujući adaptivnoj tehnologiji, i suvremenoj tehnologiji općenito, koja olakšava proces obrazovanja osobama s oštećenjem vida. Osobe s ovom vrstom invaliditeta najčešće se opredjeljuju za jezike, filozofiju i povijest, a tijekom 90-ih godina, kada je razvoj tehnologije uzeo maha, počinju se zanimati i za studije psihologije i informacijskih znanosti¹³.

Kao što je ranije spomenuto, do konkretnog broja osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj teško je doći, a još je teže doći do broja studenata s invaliditetom, zbog nerazrađenosti sustava za prikupljanje podataka o studentima s invaliditetom na razini cijele Hrvatske. Kada govorimo o broju slijepih i slabovidnih studenata, do tog je podatka još teže doći, jer se prilikom upisa na fakultet ne bilježi o kojoj je vrsti invaliditeta riječ, zbog zaštite osobnih podataka. No, bez obzira na broj studenata s invaliditetom, kako se ističe u literaturi, visokoškolske ustanove moraju biti prilagođene studentima s posebnim potrebama i pružati jednake mogućnosti za sve, bez ikakve vrste diskriminacije. Kako ističe Vijeće Europe, obrazovanje bi trebalo biti osnovni činitelj društvene uključenosti za sve građane¹⁴, pa tako i za slijepe i slabovidne osobe te osobe s bilo kojom vrstom invaliditeta. Tempus projekt, čija je svrha kroz jedinstvene standarde i smjernice pridonijeti razvoju pristupačnosti visokog obrazovanja studentima s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, upravo naglašava važnost prilagodbe sustava obrazovanja koji bi se nosio s različitim potrebama osoba s poteškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Taj bi im sustav omogućio pristup i uspješan tijek u redovitom sustavu obrazovanja, sve od predškolskog odgoja i obrazovanja pa do visokog i cjeloživotnog obrazovanja, koje je danas nužno za uspješno napredovanje i razvoj¹⁵.

3.1. Pravni okvir i službe podrške

Kao i u svim drugim segmentima života, jednakost za sve nužna je i u visokom obrazovanju. Ranije spomenuti Tempus projekt u tu svrhu donosi minimalne standarde pristupačnosti visokog

¹³ Usp. Perčinić, Mario; Šoljan, Nikša Nikola. Nav. dj.

¹⁴ Usp. Vijeće Europe. Access to social rights for people with disabilities in Europe. Strasbourg: Integration of People with Disabilities. Council of Europe Publishing, 2003. URL: http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Access%20to%20social%20rights%20%20in%20Color.pdf (2015-06-17)

¹⁵ Usp. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom: prijedlog. Tempus project education for equal opportunities at Croatian universities, Zagreb, 2013. Str. 5. URL: http://www.eduquality-hr.com/images/stories/Zavrсна_Konf_HR/nd.pdf (2015-06-17)

obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Osvrće se pri tome i na pravni okvir koji je nužno postaviti da bi se osigurala jednakost pristupa visokom obrazovanju svim pristupnicima, pa tako i osobama s invaliditetom. Pravo osoba s invaliditetom na jednak pristup cjelokupnom obrazovanju, što uključuje i visokoškolsko obrazovanje, te jednake mogućnosti i uvjete u okviru obrazovanja u Hrvatskoj propisuju brojni opći i posebni akti, poput Ustava Republike Hrvatske, UN-ove konvencije o pravima osoba s invaliditetom, Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Zakona o suzbijanju diskriminacije, Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine te statuta svakog pojedinog sveučilišta u Republici Hrvatskoj, koji uvode ustavne odredbe o zabrani diskriminacije na bilo kojoj osnovi te pravu svih studenata na kvalitetan studij, prema spomenutom Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju¹⁶. Osim navedenih akta, pravo na kvalitetan studij i osiguravanje svih potrebnih resursa svim studentima, pa tako i studentima s invaliditetom, ističe se u brojnim pravilnicima, vodičima, smjernicama i sličnim dokumentima na pojedinim sveučilištima. Posebno je važno istaknuti trogodišnje ugovore koje su u 2012. godini javna sveučilišta sklopila s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta, a riječ je o ugovorima o financiranju, odnosno subvenciji participacije redovitih studenata u troškovima studija u akademskim godinama 2012./2013., 2013./2014. i 2014./2015¹⁷. Ovim ugovorom sveučilišta su se obvezala raditi na ostvarenju najmanje četiriju ciljeva, od kojih su najmanje tri s liste općih ciljeva. U kontekstu visokog obrazovanja za studente s invaliditetom, posebno je važno istaknuti pozitivan primjer četiri hrvatska sveučilišta (Sveučilište u Zagrebu, Sveučilište u Zadru, Sveučilište u Rijeci i Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku), koja su za jedan od općih ciljeva odabrala cilj „Olakšanje pristupa studiju i potpora pri studiju za studente slabijeg socijalno-ekonomskog statusa i studente s invaliditetom“¹⁸.

Iz navedenog je vidljivo da zakonske pretpostavke za osiguranje jednakih mogućnosti u kontekstu visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj postoje, no upitno je koliko su primjenjive u praksi. U sklopu Tempus projekta ističu se najveći nedostaci na nacionalnoj razini kada govorimo o ovoj problematici. Najprije, potrebno je staviti veći naglasak na osiguravanje jednakosti pristupa visokom obrazovanju za osobe iz lošije zastupljenih, ranjivih skupina kao prioritet u dokumentima Vlade Republike Hrvatske i visokih učilišta. Osim toga, nedostaje sustav financiranja visokih učilišta koji

¹⁶ Usp. Isto. Str. 22

¹⁷ Usp. Isto.

¹⁸ Usp. Isto. Str. 23

obvezuje sva učilišta na realizaciju mjera sa svrhom izjednačavanja mogućnosti i osiguravanja jednakosti pristupa visokom obrazovanju svim ranjivim skupinama, pa tako i studentima s invaliditetom. Također, nedostaje „kultura“ osiguravanja kvalitete na visokim učilištima koja uključuje vrijednost socijalne uključenosti, što je vidljivo iz primjera četiri od sedam sveučilišta koja su za jedan od ciljeva aktivnosti, kojima će se dati prioritet prilikom subvencije participacije redovitih studenata u troškovima studija, odabrala onaj koji uključuje i potporu studentima s invaliditetom. Iako je to svakako primjer pozitivne politike, problem je što se nisu sva sveučilišta i druga visoka učilišta u RH odlučila na ostvarivanje ovog cilja. Osim navedenog, nedostaje i dokument koji bi na jednom mjestu propisao jedinstvene standarde pristupačnosti zajedno sa smjernicama za osiguravanje sustavne potpore za ostvarivanje jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom prilikom visokog obrazovanja, te zajednički rad Vlade RH, MZOS-a i visokih učilišta na osiguravanju jedinstvenog sustava potpore studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju¹⁹.

Govoreći o nedostacima, potrebno je istaknuti i upise na visoka učilišta, gdje se javlja problem neprilagođenosti načina polaganja dodatnih provjera znanja, vještina i sposobnosti na visokim učilištima, odnosno nije regulirano na nacionalnoj razini. Pojedina visoka učilišta koja provode ovakve provjere, osiguravaju individualizirano prilagođeni način polaganja tih provjera, kao što je primjer na Sveučilištu u Zagrebu, čije sve sastavnice osiguravaju prilagođene provjere, te na sveučilištima u Rijeci, Osijeku i Dubrovniku. Osim toga, navedena sveučilišta, zajedno sa sveučilištem u Splitu, osiguravaju kandidatima s invaliditetom pravo na prednost pri upisu na studij²⁰. Nadalje, nerijetko se javlja problem dostupnosti informacija, pa tako visoka učilišta na različite načine informiraju studente s invaliditetom, no problem koji se javlja jeste što se često te informacije ne objavljuju redovito i na istim mjestima, a također se rijetko pojavljuju u prilagođenim formatima. Što se tiče same nastave, prilagodba i fleksibilnost postaju neophodne značajke rada nastavnika, koji trebaju nastavu učiniti poticajnom i pristupačnom svim studentima, stoga je od izuzetne važnosti adekvatna edukacija nastavnika, ali i drugih djelatnika koji rade s osobama s invaliditetom, poput knjižničara.

Službe potpore za studente s invaliditetom osnovane su na gotovo svim hrvatskim sveučilištima. Najprije je ovakvu službu osnovalo Sveučilište u Zagrebu 2007. godine, a dvije godine kasnije i

¹⁹ Usp. Isto. Str. 24

²⁰ Usp. Isto. Str. 27

osječko sveučilište. Uskoro su im se priključila i druga sveučilišta, bilo da imaju Urede za studente s invaliditetom, ili takva pitanja rješavaju u sklopu nekih drugih službi potpore, poput Studentskog savjetovališta, kao što je slučaj u Zadru²¹. Navedeno ukazuje na pozitivnu praksu hrvatskih sveučilišta kada je riječ o službama potpore, no problem je što to nije slučaj na hrvatskim veleučilištima i visokim školama. Bez obzira na to, vidljiv je značajan napredak, iako se vrlo često dešava da službe podrške na sveučilištima nemaju odgovarajuće resurse za rad ili se pak suočavaju s drugim problemima, na čijem rješavanju treba intenzivno raditi. Od izuzetne je važnosti da visoka učilišta osiguraju potrebne resurse i potiču razvoj i unapređenje institucionalnih službi i stručnih tijela potpore, kako bi se studentima s invaliditetom olakšao proces visokog obrazovanja i postigli što bolji akademski i životni uspjesi te unaprijedila kvaliteta življenja i razvoj osobnih potencijala.

4. Knjižnične usluge za slijepce i slabovidne osobe u visokoškolskim knjižnicama

4.1. Razvoj knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne osobe u Republici Hrvatskoj

Razvoj knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne u RH potječe još iz devetnaestog stoljeća, kada je i započeta intenzivnija rasprava o obrazovanju slijepih i slabovidnih osoba. Prvi tragovi o nastojanjima da se u Republici Hrvatskoj organizirano pristupi formiranju knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne osobe vežu se uz otvaranje prvog Zavoda za odgoj slijepce djece u jugoistočnoj Europi koji djeluje i danas, a riječ je o Centru za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“. Pri ovom zavodu između dva svjetska rata djelovala je i prilično bogata knjižnica koja je pružala usluge ovoj skupini korisnika, a posjedovala je nekoliko stotina knjiga na brajici, dio kojih potječe iz Zavoda za slijepce u Zemunu, a dio su ručno prepisivali volonteri²². Iako je riječ samo o građi koja je prilagođena slijepim i slabovidnim osobama, ovaj podatak ukazuje da je svijest o potrebama razvoja knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne osobe postojala još od prvih nastojanja da se slijepim i slabovidnim osobama omogući pristup obrazovanju. Druga knjižnica s fondom na brajici koja se spominje jest knjižnica pri Društvu za izobražene slijepce iz 1921. godine, kojoj se tijekom drugog svjetskog rata gubi svaki trag, te nije poznato s kojim je fondom raspolagala. To nije jedina knjižnica koja je nestala tijekom ovoga

²¹ Usp. Isto. Str. 34

²² Usp. Frajtag, Sanja. Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / Dijana Sabolović-Krajina, Koprivnica: 2013. Str. 20. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepce_i_slabovidne.pdf (2015-08-15)

rata, osim nje spominje se i knjižnica Zavoda za slijepe u Zagrebu, koja je najvjerojatnije spaljena u istom periodu²³.

Nešto intenzivnije nastojanje za razvoj usluga za slijepe i slabovidne osobe počinje nakon drugog svjetskog rata. 1949. godine u okviru Gradskog odbora Saveza slijepih Zagreb počinju se sustavno prepisivati knjige na brajici, zahvaljujući brojnim volonterima, kako videćih, tako i slijepih²⁴. Fond nastao ovom akcijom funkcionirao je kao posudbena zbirka petnaest godina, nakon čega se iz njega razvila republička biblioteka kao jedna od važnih djelatnosti Hrvatskog saveza slijepih. Ubrzo je ova knjižnica svoje usluge proširila na cijelu bivšu Jugoslaviju, te se interes za posudbom njene građe iz godine u godinu sve više povećavao, a tako se povećavao i broj korisnika te je fond ubrzo postao nedovoljan za zadovoljavanje svih potreba korisnika. Iz tog razloga se 1969. godine osniva tiskara za proizvodnju knjiga na brajici, a kako se isti slučaj nedostatka građe odnosio i na zvučne knjige, 1970. godine započeo je s radom studio za snimanje zvučnih izdanja²⁵. Zahvaljujući napretku tehnologije, snimanje zvučnih knjiga, ali i tiskanje knjiga na brajici se modernizira, pa 90-ih godina tiskarske strojeve zamjenjuju računala.

2000. godine uredbom Vlade Republike Hrvatske knjižnica postaje samostalna javna ustanova u kulturi koja se financira iz državnog proračuna te se rješava pitanje statusa i sustavnog financiranja²⁶. Hrvatska knjižnica za slijepe dobiva svoje mjesto u knjižničnom sustavu Republike Hrvatske, a ostaju joj neke specifičnosti, poput vlastite proizvodnje zvučnih knjiga i knjiga na brajici. Hrvatska knjižnica za slijepe bez sumnje je imala vodeću ulogu u pružanju usluga slijepim i slabovidnim osobama te je svojim fondom zadovoljavala potrebe vezane za školovanje, slobodno vrijeme, informiranje i cjeloživotno učenje. Iz godine u godinu, ova je knjižnica pratila napredak tehnologije te tako proširivala svoje usluge i formate građe te uvodila nove načine proizvodnje zvučnih knjiga, kao i knjiga na brajici. Također počinje organizirati različite skupove, radionice, promocije knjiga i slično te nastavlja sa svojim izvanrednim doprinosom radu i razvoju hrvatskog knjižničarstva.

Poseban napredak, kada govorimo o uslugama za slijepe i slabovidne, zabilježen je 2008. godine kada je Ministarstvo kulture pokrenulo projekt disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodne knjižnice u Osijeku, Puli, Rijeci, Splitu i Slavonskom Brodu te je knjižnicama

²³ Usp. Isto.

²⁴ Usp. Isto. Str. 21

²⁵ Usp. Isto.

²⁶ Usp. Isto. Str. 22

osiguralo potrebnu opremu²⁷. Usluge za slijepce i slabovidne ovim se projektom implementiraju na način da omogućuje ciljanoj skupini korisnika zadovoljenje potreba za informiranjem, obrazovanjem, cjeloživotnim učenjem i raznodom u svojoj narodnoj knjižnici. Kroz ovaj se projekt praksa pružanja usluga za slijepce i slabovidne korisnike proširuje na velik broj narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj.

4.2. Preduvjeti za razvoj knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne osobe

Budući da se broj slijepih i slabovidnih osoba koje se odlučuju na visoko obrazovanje iz godine u godinu povećava, visokoškolske ustanove moraju prilagoditi svoje poslovanje njihovim specifičnim potrebama. Kako visokoškolske knjižnice igraju veliku ulogu u obrazovanju svih studenata, pa tako i studenata s invaliditetom, uključujući i slijepce i slabovidne, nužno je da im pruže usluge u skladu s njihovim potrebama i zahtjevima. Kod osoba s ovom vrstom invaliditeta usluge koje knjižnice pružaju nešto su specifičnije u odnosu na standardne usluge visokoškolskih knjižnica te se knjižnične usluge i knjižnična građa moraju prilagoditi ovoj skupini korisnika kako bi se pružile jednake mogućnosti svim korisničkim skupinama. Da bi se ostvario uspješan pristup knjižnici za slijepce i slabovidne osobe, moraju se ispuniti određeni preduvjeti. Osim prilagodbe usluga i građe koju knjižnica posjeduje, od izuzetne je važnosti u knjižnične usluge uključiti pomoćne adaptivne tehnologije koje ovoj skupini korisnika olakšavaju korištenje knjižnične građe i usluga. S obzirom da je riječ o specifičnoj skupini korisnika, edukacija djelatnika za rad s osobama s invaliditetom je nužna, budući da se njihove potrebe razlikuju od standardnih potreba studenata bez invaliditeta, a isto tako i zbog tehnologije koja se koristi od strane slijepih i slabovidnih, s kojom djelatnici knjižnice također trebaju biti upoznati. U ovom poglavlju bit će predstavljeni preduvjeti za uspješan rad knjižnice prilagođene osobama s posebnim potrebama, prvenstveno naglašavajući usluge i građu namijenjene slijepim i slabovidnim studentima te jednako važnu edukaciju knjižničnih djelatnika.

Jednakost svih korisnika u očima knjižničara i važnost jednakih mogućnosti za sve korisnike naglašava se u velikom dijelu literature te upravo da bi se to ostvarilo, brojna domaća i strana udruženja, u najvećoj mjeri knjižničarska, donose različite smjernice za pružanje usluga osobama s posebnim potrebama. Primjerice, IFLA donosi smjernice za pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom u obliku liste za provjeru (eng. *checklist*) u kojoj mjeri knjižnice zadovoljavaju kriterije

²⁷ Usp. Isto. Str. 17

koji su postavljeni od strane IFLA-e²⁸. IFLA pri tome preporučuje da se u proces provjere uključe i same osobe s određenom vrstom invaliditeta, kako bi rezultati provjere bili što validniji. Važno je naglasiti da je ova lista namijenjena svim knjižnicama, no u ovom radu predstaviti će se dijelovi smjernica koji se mogu primijeniti i na visokoškolske knjižnice. Smjernice obuhvaćaju nekoliko stavki koje se provjeravaju: knjižnično okruženje, pristup knjižnici, dostupnost građe i usluga, mediji i formati građe i komunikacija s osobama s oštećenjem vida i sluha, s poteškoćama u kretanju, čitanju i kognitivnim poteškoćama te komunikacija i suradnja s udrugama i organizacijama za osobe s invaliditetom. Budući da ove smjernice obuhvaćaju osobe s različitim vrstama invaliditeta, prilikom analize naglasak će se staviti na one dijelove koji se odnose na osobe s oštećenjem vida. Osim IFLA- inih smjernica, prilikom navođenja preduvjeta za zadovoljavanje potreba slijepih i slabovidnih osoba, u obzir će se uzeti i preduvjeti navedeni u drugoj literaturi.

4.2.1. Fizički prostor

Prije svega, potrebno je omogućiti nesmetan pristup knjižnici. U literaturi se navode različiti prijedlozi kako bi se to ostvarilo, no ono što je u ovom slučaju posebno važno istaknuti jest da slijepim i slabovidnim osobama treba omogućiti fizički pristup bez prepreka, s dovoljno prostora za kretanje sa štapom ili psom vodičem. Također je od izuzetne važnosti prilagoditi znakove osobama s poteškoćama s vidom, na način da će znakovi biti dovoljne veličine i čitljivi, a osvjetljenje dovoljno jako. Sam ulaz u zgradu knjižnice također treba biti prilagođen. Primjerice, ukoliko su ulazna vrata staklena, potrebno je staviti uočljivu oznaku za osobe s oštećenjem vida. Ukoliko u zgradi postoji lift, preporučuje se da su znakovi i gumbi u brailleovom pismu (brajica) i sa sintetičkim govorom. Što se tiče same unutrašnjosti knjižnice, također je potrebno obratiti pažnju na veličinu i čitljivost znakova. Osim samog prostora, knjižničari također moraju biti osposobljeni da pomognu osobama s poteškoćama s vidom u hitnim slučajevima, poput požara. Također treba obratiti pažnju na uočljivost znakova s piktogramima koji upućuju na toalete za osobe s invaliditetom. U samoj knjižnici i čitaonici, svjetlost treba biti prilagođena osobama s oštećenjem vida.

4.2.2. Knjižnična građa za slijepu i slabovidne osobe

Najveći problem u većini visokoškolskih knjižnica je nedostatak financijskih sredstava za nabavu građe i opreme za korisnike, a dodatna sredstva potrebno je izdvojiti i za osobe s invaliditetom.

²⁸ Usp. Irvall, Birgitta; Skat Nielsen, Gyda. Access to libraries for persons with disabilities – checklist. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf> (2015-06-18)

Posebna se pažnja prilikom nabave građe treba posvetiti građi prilagođenoj za slijepce i slabovidne osobe. Kod visokoškolskih knjižnica to je posebno velik problem, jer u nekim slučajevima građa nije dostupna ili je teško dostupna čak i u standardnom formatu. Bez obzira na to, kako bi bile dostupne svima i pružale jednaku uslugu svim korisnicima, knjižnice bi trebale posjedovati određenu građu prilagođenu slijepim i slabovidnim osobama. To najčešće podrazumijeva zvučne knjige, novine i periodiku, širok spektar audiovizualne i elektroničke građe, građe na brajici, video/DVD knjige sa prijevodima ili znakovnim jezikom, knjige jednostavne za čitanje (eng. *easy-to-read books*), knjige velikog tiska, taktilne knjige i drugi netiskani materijali²⁹.

Kada govorimo o digitalnoj građi, postoje mnoge digitalne zbirke, kako u inozemstvu, tako i u Republici Hrvatskoj, koje korisnici s oštećenjem vida mogu koristiti, no posebno je važno spomenuti dvije zbirke digitalne građe u Hrvatskoj koje su izrađene upravo za potrebe slijepih i slabovidnih osoba. Prva zbirka je ona Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Hrvatskog saveza slijepih koje kreirana njihovom zajedničkom inicijativom te je namijenjena prvenstveno studentima s oštećenjem vida, no jednako je dostupna i drugim korisnicima. Ova zbirka obuhvaća nekoliko kategorija: ispitna literatura, hrvatska književna djela, poveznice na druge hrvatske digitalne zbirke i elektroničke časopise, kao i neke strane zbirke zvučne građe³⁰. Druga zbirka digitalne građe namijenjena slijepim i slabovidnim osobama također je razvijena u Hrvatskom savezu slijepih, u suradnji s CARNetom. Ovdje je riječ o nešto specifičnijoj zbirci, odnosno o projektu IPSIS (Internetska pomoć slijepom surferu), koji se bavi razvojem i primjenom računalnih i komunikacijskih tehnologija u svrhu pomoći ovoj skupini korisnika³¹. Projekt pokriva GLS, softver za sintezu govora Govorni Linux za slijepce, mrežni portal za slijepce te digitalnu zbirku koja obuhvaća ispitnu literaturu i književnost u HTML formatu. Upravo zbog sveobuhvatnosti i posebice zbog toga što su namijenjene u prvom redu studentima, ove dvije zbirke predstavljaju važan izvor informacija za slijepce i slabovidne studente. Osim nekoliko domaćih digitalnih zbirki, slijepi i slabovidni studenti mogu pristupiti brojnim svjetskim zbirkama digitalne građe, poput projekta Gutenberg³², jedne od najpoznatijih svjetskih zbirki djela u digitaliziranom obliku, kako tekstualnih, tako i zvučnih. Ovaj

²⁹ Usp. Isto. Str. 9

³⁰ Usp. Žulj, Amelija. Prilagodavanje građe slijepim i slabovidnim osobama i digitalne zbirke. // Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / Dijana Sabolović-Krajina, Koprivnica: 2013. Str. 113-121. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepce_i_slabovidne.pdf (2015-06-18)

³¹ Usp. Isto.

³² Usp. Project Gutenberg. URL: <https://www.gutenberg.org/> (2015-06-18)

projekt nudi građu u različitim formatima koju osoba može besplatno preuzeti s njihovih mrežnih stranica te na taj način slijepima i slabovidnima uvelike olakšava pristup različitim materijalima od njihovog interesa, bilo u privatnom ili akademskom životu. Navedene, a i mnoge druge digitalne zbirke važno je spomenuti u kontekstu knjižnične građe i usluga visokoškolskih knjižnica za slijepe i slabovidne, jer knjižničari trebaju upoznati studente s različitim mrežnim izvorima koje mogu koristiti tijekom svojeg obrazovanja.

4.2.3. Knjižnična oprema i pomoćna tehnologija – tiflotehnika

Za pristup knjižničnoj građi slijepim i slabovidnim studentima najčešće su potrebna određena pomagala, to jest pomoćna tehnologija – tiflotehnika. Elektronička, odnosno digitalna građa u velikoj mjeri olakšava problem slabovidnim osobama, zahvaljujući raznovrsnim programima i opremi pomoću koje se tekst može povećati do odgovarajuće veličine, no slijepim osobama potrebna je audio građa ili druga tiskana prilagođena građa. U nekim slučajevima slijepi korisnici mogu koristiti i digitalnu građu, ukoliko knjižnica posjeduje čitač digitalnih materijala DAISY (*Digital Audio Information System*), koji se u posljednje vrijeme sve više koristi, no najviše u specijaliziranim knjižnicama za slijepe osobe³³. Osim ovog programa, u knjižnicama treba postojati i druga raznovrsna oprema koja olakšava slijepim i slabovidnim korisnicima čitanje knjižničnih materijala. To su primjerice snimač zvuka, uređaj za slušanje CD-a i druga oprema koja nadopunjuje audiovizualnu kolekciju knjižnice, zatim povećalo za čitanje tiskanih materijala, svjetlosno povećalo, elektronički čitač ili prilagođeni televizor (eng. *closed-circuit television - CCTV*), računala s prilagodljivim ekranima, sintetičkim govorom i softverom posebno dizajniranim za osobe s poteškoćama s vidom³⁴.

Kako knjižnice, pogotovo visokoškolske koje ovise o proračunu matične ustanove u sklopu koje djeluju, najčešće ne mogu priuštiti nabavu svih navedenih pomagala za slijepe i slabovidne, važno je posebno istaknuti osnovne dijelove računalnog sustava za slijepe, a to su računalo, Brailleov redak, čitač ekrana i sintetizator govora. Bilo bi poželjno da se u svakoj visokoškolskoj knjižnici nalazi najmanje jedno računalo prilagođeno za korištenje slijepim i slabovidnim osobama, na koje bi bio postavljen čitač govora i govorna sinteza³⁵. Brailleov redak je elektronski uređaj koji se priključi na računalo, najčešće ispod tipkovnice te se na njemu sadržaj vidljiv na zaslonu računala pretvara na

³³ Usp. Irvall, Birgitta; Skat Nielsen, Gyda. Nav. dj. Str. 8

³⁴ Usp. Isto.

³⁵ Usp. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom: prijedlog. Nav. dj.

brajicu koristeći odgovarajući softverski program. Čitač ekrana je program instaliran u operativni sustav računala koji raspoznaje sadržaj na zaslonu i pretvara ga u brajicu pomoću spomenutog Brailleovog retka ili u govor pomoću sintetizatora govora³⁶. Osim spomenutog, preporučuje se da knjižnica posjeduje i Brailleov pisac, koji tekst sa zaslona računala ispisuje u brajici. Još jedno pomagalo koje bi koristilo studentima s oštećenjem vida u visokoškolskoj knjižnici jest Brailleova elektronička bilježnica, koja ujedinjuje zapisivanje, Brailleov redak i neke dodatne funkcije, poput kalkulatora ili kalendara. Tekst se na ovom uređaju upisuje brajicom te se može spojiti s računalom i prenositi sadržaj na njega, a isto tako i sa njega na bilježnicu³⁷.

4.2.4. Edukacija djelatnika za rad sa slijepim i slabovidnim osobama

Budući da se slijepim i slabovidnim studentima treba posvetiti više pažnje, rad s takvim korisnicima zahtjeva određeno znanje knjižničara. Upravo zbog toga, nužna je edukacija svih djelatnika visokoškolskih ustanova koji rade s osobama s nekom vrstom invaliditeta, kako bi se znali nositi s njihovim specifičnim potrebama. Zahvaljujući brojnim pomoćnim tehnologijama koje se danas sve više koriste, a trebale bi se koristiti i u svim knjižnicama, slijepim i slabovidnim studentima proces obrazovanja postaje lakši nego prije, no to od knjižničara zahtjeva dodatnu edukaciju kako bi uputili studente kako koristiti određenu tehnologiju. To je samo jedna od stavki zbog koje je edukacija nužna. Najprije, sama specifičnost ove skupine korisnika zahtjeva od knjižničara drugačiji pristup za koji trebaju biti unaprijed osposobljeni i razumjeti potrebe slijepih i slabovidnih osoba, kao i osoba s bilo kojom vrstom invaliditeta. Edukacija se može vršiti na različite načine, a jedan od najjednostavnijih načina je pozivanje osoba s oštećenjem vida na sastanke s djelatnicima knjižnice kako bi razgovarali o njihovim potrebama kao korisnika knjižnice, kako je predloženo u IFLA-inim smjernicama. Za ovu vrstu edukacije nisu potrebna niti dodatna sredstva, niti detaljno planiranje, stoga knjižničarima ne oduzima previše vremena i sve knjižnice bi si to trebale moći priuštiti. Osim toga, potrebno je redovito obavještavati djelatnike o uslugama za slijepe i slabovidne te pripremiti materijale s informacijama o uslugama za korisnike s posebnim potrebama za buduće djelatnike knjižnice³⁸.

³⁶ Usp. Tiflološki muzej. Ukorak s vremenom. URL:

<http://www.tifoloskimuzej.hr/main.aspx?id=18&pid=24&prId=166&Page=1> (2015-06-18)

³⁷ Usp. Virkes, Davor. Multimedijске komunikacije namijenjene slijepim osobama. Magistarski rad. Zagreb: Fakultet elektrotehnike i računarstva, 2004. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/multimedija-slijepe-448/> (2015-06-18)

³⁸ Usp. Irvall, Birgitta; Nielsen, G. S. Nav. dj. Str. 11 (2015-6-19)

U Republici Hrvatskoj edukacija djelatnika sveučilišta za rad sa studentima s invaliditetom te načinima prilagodbe akademskog okruženja njihovim mogućnostima započeta je u okviru ranije spomenutog TEMPUS projekta³⁹. Educirano je po nekoliko djelatnika sa svakog sveučilišta, a plan je da oni to znanje prenesu svojim kolegama kroz organizaciju radionica na temu rada sa studentima s invaliditetom. Osim radionica, kreirani su i tiskani edukativni priručnici namijenjeni djelatnicima sveučilišta, koji sadrže, između ostalog, niz praktičnih i konkretnih smjernica o radu s ovom skupinom studenata i mogućnostima akademskih prilagodbi. Iako navedene mjere ukazuju na napredak, djelatnici sveučilišta, pa tako ni visokoškolski knjižničari, ponekad nisu u dovoljnoj mjeri educirani da bi svoje usluge i poslovanje prilagodili slijepim i slabovidnim osobama, ili ukoliko jesu, nemaju mogućnosti pružiti takve usluge zbog neposjedovanja odgovarajuće pomoćne tehnologije ili prilagođene literature, kao što je slučaj na razini većine visokih učilišta Republike Hrvatske⁴⁰.

4.3. Primjeri dobre prakse

Govoreći o razvoju usluga za slijepu i slabovidne osobe, napredak je vidljiv prvenstveno u narodnim knjižnicama. No, kada je riječ o visokoškolskim ili sveučilišnim knjižnicama, koje igraju izuzetno važnu ulogu u visokom obrazovanju, malo je knjižnica koje bi se mogle istaknuti kao primjeri dobre prakse. Postoji nekoliko projekata u kojima su sudjelovale visokoškolske ustanove, poput digitalizacije nastavne i ispitne literature koji je ranije spomenut, no svi ti projekti uglavnom su rezultat inicijative neke od udruga za osobe s invaliditetom ili samih studenata. Same visokoškolske knjižnice u vrlo maloj su mjeri pokretale projekte koji bi doprinijeli pristupačnosti njihove građe i usluga skupini korisnika s oštećenjem vida. Upravo zbog toga, kao primjeri dobre prakse predstaviti će se jedna narodna knjižnica, koja se posebno izdaje prema opsegu svoje usluge za slijepu i slabovidne osobe te isto tako jedna visokoškolska knjižnica koja odudara od drugih srodnih knjižnica uslugom koju pruža za slijepu i slabovidne studente.

4.3.1. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica

Hrvatske narodne knjižnice u određenoj mjeri razvijaju usluge za osobe s invaliditetom, no kao primjer dobre prakse u radu sa slijepim i slabovidnim osobama posebno se ističe već spomenuta Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. Bez obzira na to što je riječ o narodnoj knjižnici, pristup slijepim i slabovidnim osobama bi trebao biti isti, stoga bi se i visokoškolske knjižnice trebale

³⁹ Usp. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj: prijedlog. Nav. dj. Str. 30

⁴⁰ Usp. Isto. Str. 31

voditi primjerom usluga za slijepe i slabovidne ove knjižnice koja će se predstaviti kao primjer dobre prakse.

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica odudara od drugih narodnih knjižnica u Hrvatskoj, a slobodno se može reći i od mnogih knjižnica u inozemstvu, kada govorimo o uslugama za slijepe i slabovidne. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u ovoj knjižnici proizašla je iz istoimenog projekta koji je rezultat inicijative rada koprivničkih knjižničara s Udrugom slijepih Koprivničko-križevačke županije⁴¹. Potreba za uvođenjem ove usluge zasniva se na broju slijepih i slabovidnih osoba, kojih je ukupno u ovoj županiji preko pet tisuća, stoga su odlučili pružiti mogućnost slijepim i slabovidnim osobama za ravnopravnu uključenost u zajednici koja ih podržava, upravo kroz ovu uslugu. Nakon što je određena ciljana skupina od ukupno 85 korisnika, bilo je nužno ispuniti neke korake pripreme za pružanje ovakve specifične usluge, te su aktivnosti koncentrirane na nekoliko ključnih točaka, što podrazumijeva obrazovanje knjižničnog osoblja kroz različitu literaturu, studijske posjete, uspostavljanje interne komunikacije i informiranja za postupno uvođenje usluge, zatim nabavu knjižnične građe prilagođene slijepim i slabovidnim korisnicima, što uključuje taktilne slikovnice, zvučne knjige i publikacije na uvećanom tisku, zatim nabavu i instalaciju potrebne specijalne opreme, informiranje korisnika o početku nove usluge, posudbu građe i korištenje tehničke opreme, obrazovno-animacijske programe za slijepe i slabovidne korisnike kroz različite radionice, predavanja, književne večeri i okrugle stolove, nakon čega je uslijedila promidžba usluge i projekta te naposljetku vanjsko i unutarnje vrednovanje usluge⁴². Dakle, koprivnička knjižnica uvođenjem ove usluge nastoji zadovoljiti sve potrebe ove specifične skupine korisnika te izjednačiti ovu uslugu sa standardnom knjižničnom uslugom za ostale korisnike. Osim nabavljanja potrebne građe u različitim formatima, sasvim je zadovoljavajuća i oprema kojom raspolažu: računala s govornom jedinicom i čitačem ekrana, Brailleov redak, Brailleov pisač, elektroničko povećalo standardnog crnog tiska i transporter za teško pokretne korisnike⁴³. Svoj široki dijapazon usluga i dalje namjeravaju proširivati ukoliko se pojavi potreba za tim ili uoče neke nedostatke u sadašnjoj usluzi.

⁴¹ Usp. Sabolović- Krajina, Dijana; Vugrinec, Ljiljana; Petrić, Danijela. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u knjižnici i čitaonici Fran Galović Koprivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010). Str. 79. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d38fae43-bd16-4e9b-85e7-4e35b5c649bf%40sessionmgr112&vid=0&hid=109> (2015-08-16)

⁴² Usp. Isto. Str. 80

⁴³ Usp. Isto.

Osim navedenog, Knjižnica i čitaonica Fran Galović pokazala se kao primjer dobre prakse i kada je riječ o edukaciji djelatnika za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Djelatnici ove knjižnice su dodatno osposobljeni za rad s ovom korisničkom skupinom te građom, opremom i pomagalicama za osobe s invaliditetom, prvenstveno slijepi i slabovidni. Knjižničari su osmislili i proveli svoje osposobljavanje za novu uslugu u sklopu projekta „Knjižnična usluga za slijepi i slabovidni“ programima Europske unije CARDS 2002, poučavali su svoje korisnike te na kraju i sami postali poučavateljima za knjižničare iz knjižnica koje tek planiraju uvesti neke od usluga za slijepi i slabovidni korisnike⁴⁴. Prilikom osmišljavanja svog programa osposobljavanja djelatnika za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, ističu kako je izuzetno važno razumjeti njihove specifične potrebe kako bi im pružili najbolju uslugu. Uvođenje nove usluge u koprivničku knjižnicu podrazumijevalo je i nabavu određene opreme, što je zahtijevalo i provođenje pouke jer su nova građa i oprema svim djelatnicima bili nepoznanica. Dakle, ova edukacija odvijala se u tri smjera: obrazovanje knjižničnog osoblja za rad s opremom i knjižničnom građom namijenjenom slijepim i slabovidnim korisnicima kao i rad s ovom skupinom korisnika, obrazovanje korisnika koji će novonabavljenu građu, pomagala i opremu koristiti i obrazovanje knjižničara iz drugih knjižnica koje namjeravaju osigurati neke knjižnične usluge za slijepi i slabovidni korisnike⁴⁵. Obrazovanje knjižničara se sastojalo od nekoliko faza. Najprije je bilo potrebno upoznati ih sa svim novitetima u njihovoj knjižnici, što je podrazumijevalo građu, opremu, pomagala, kao i sam rad sa slijepim i slabovidnim osobama u Hrvatskoj. Kako bi dobili potrebne informacije i uvid u stanje u Hrvatskoj, posjećivali su različite ustanove i udruge koje imaju iskustva u radu s opremom i građom, ali i u radu sa slijepim i slabovidnim osobama i osobama s drugim vrstama invaliditeta⁴⁶. Druga faza podrazumijevala je upoznavanje s praksom drugih država te je organizirano studijsko putovanje u Dansku, koja je dosegla izrazito visoke standarde u knjižničarstvu, pa tako i u uslugama za slijepi i slabovidni⁴⁷. Ondje su posjetili šest oglednih narodnih knjižnica te se upoznali s njihovom praksom i načinom rada sa slijepim i slabovidnima. Sljedeća faza podrazumijevala je osposobljavanje u radu s pomagalicama i opremom, kao i u radu sa slijepim i slabovidnim osobama, prilikom čega su u više navrata dobavljači tehničke

⁴⁴ Usp. Ujlaki, Kristian; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepi i slabovidni osobe u knjižnici i čitaonici Fran Galović Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010), str. 93. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8c05a556-a054-49b3-954f-dd2a600a688f%40sessionmgr112&vid=0&hid=109> (2015-8-10)

⁴⁵ Usp. Isto. Str. 95

⁴⁶ Usp. Isto. Str. 96

⁴⁷ Usp. Isto.

opreme provodili obrazovanje. Posljednja faza u obrazovanju knjižničara odnosi se na međusobno prenošenje znanja unutar knjižnice prilikom čega su se izmjenjivala iskustva u radu s korisnicima i opremom. Djelatnici su podijeljeni u timove te je svatko od njih prikupljao različite informacije da bi ih kasnije podijelio s kolegama. Ovo je vrlo brza i učinkovita razmjena informacija među djelatnicima te se na taj način ubrzava i sam proces edukacije. Ranije spomenuto obrazovanje korisnika odvijalo se kroz trinaest radionica održanih u knjižničnom prostoru, a bile su namijenjene predškolskoj djeci, školskoj djeci, roditeljima i odraslima. Edukacija je podrazumijevala osposobljavanje za rad s opremom, pomagalima i građom, pouku za kvalitetniju komunikaciju, književne susrete i prezentaciju pojedinih programa, s ciljem socijalizacije i integracije slijepih i slabovidnih u društvo kroz sudjelovanje u raznim prilagođenim aktivnostima, zajedno s osobama bez oštećenja vida⁴⁸. Osim navedenih programa osposobljavanja djelatnika i korisnika koprivničke knjižnice, Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica odlučila je svoje znanje i iskustvo podijeliti s drugim knjižničarima iz zemlje i inozemstva koji su pokazali interes za uvođenjem sličnih usluga. Ovu akciju sproveli su u brojnim hrvatskim i inozemnim knjižnicama, no postupak obrazovanja i dalje traje, kako se njihove usluge proširuju i usavršavaju.

Ovaj projekt, osim što je koristan za same korisnike knjižnice, koristan je i za druge knjižnice koje žele implementirati ovakvu uslugu u svoje poslovanje, te im može služiti kao primjer dobre prakse kojim se mogu voditi prilikom oblikovanja usluge, prvenstveno zbog toga što iza ovog projekta stoje kvalitetna istraživanja, kako u Hrvatskoj, tako i u inozemstvu. Koprivnički se model zapravo vodi skandinavskim modelima usluga za slijepe i slabovidne, koje se temelje na njenoj integraciji u postojeću ponudu knjižnice⁴⁹. Ovaj model pokazao se i više nego dobrim, samim time što se usluga već uvelike koristi, te se održava i nakon prestanka financiranja iz projekta, prvenstveno zahvaljujući tome što su osigurane osnovne pretpostavke za njeno odvijanje, poput fonda i opreme, osposobljenosti knjižničara i slično, ali i zbog strateške suradnje sa zavičajnom Udrugom slijepih koja spaja knjižnicu sa ovom skupinom korisnika, te brojnih drugih ostvarenih suradnji koje su se pokazale itekako važnima zbog kontakta sa slijepim i slabovidnim osobama, ali i mogućnosti proširenja usluge. Ova knjižnica je dobar primjer knjižnice dostupne svima i knjižnice koja pruža jednako kvalitetnu uslugu svim svojim korisnicima.

⁴⁸ Usp. Isto. Str. 98

⁴⁹ Usp. Isto. Str. 90

4.3.2. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Kada je riječ o pružanju usluga slijepim i slabovidnima u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama, prema opsegu usluga koje pružaju, suradnji s drugim udrugama, građi i tehnologiji koju posjeduju, izdvaja se knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu, koja svojim uslugama nastoji studentima s invaliditetom, pa tako i slijepim i slabovidnim studentima, osigurati Ustavom zajamčeno pravo na jednak pristup obrazovanju, odnosno uvjete za uspješno studiranje⁵⁰. Na Sveučilištu u Zagrebu nalazi se najvjerojatnije najveći broj studenata s invaliditetom. Prema podacima kojima raspolažu, na sveučilištu se nalazi 350 registriranih studenata s invaliditetom, od ukupnog broja od 75 tisuća studenata. Na Filozofskom fakultetu nalazi se oko 45 studenata s invaliditetom, stoga je nužno prilagoditi okruženje njihovim mogućnostima.

Što se tiče same zgrade fakulteta, pristup je u potpunosti prilagođen studentima s različitim motoričkim smetnjama, kao i studentima s drugim vrstama invaliditeta. Osim toga, imaju posebno prilagođenu prostoriju u sklopu fakulteta, namijenjenu studentima s invaliditetom, u kojoj se nalazi različita računalna tehnologija posebno prilagođena slijepim i slabovidnim studentima. Što se tiče knjižnice, također je osiguran fizički pristup za studente s invaliditetom. Iako se knjižnica nalazi na sedam etaža, svakoj je etaži omogućen pristup pomoću dizala sa zvučnim oznakama, dakle posebno su prilagođena i slijepim i slabovidnim osobama⁵¹. Knjižnica svojim studentima omogućava korištenje različitih pomagala. Među pomagalima za slijepce i slabovidne navedeni su drveni Ergo stalak za čitanje, elektroničko povećalo MagniLink MLZIP DUO u boji koje omogućuje pregledno čitanje, pisanje i obavljanje drugih radnih zadataka i uz koje je moguće posuditi i kameru za približavanje udaljenih projiciranih elemenata, te posjeduju elektroničko ručno povećalo LOOKY HD za uvećanje tekstova i slika⁵². FFZG i Knjižnica FFZG surađuju s udrugom ZAMISLI, koja u suradnji s knjižnicom nudi studentima s invaliditetom mogućnost prilagodbe literature. Ova usluga koristi se tako da studenti pronađu knjigu koja im odgovara, samostalno ili uz pomoć knjižničara, zaduže knjigu na svoje ime, ostave knjigu knjižničaru na pultu s napomenom da je knjigu potrebno prilagoditi te pošalju zamolbu za prilagodbom literature s naslovom knjige na mail. Nakon što je knjiga prilagođena u Udruzi, korisnicima se šalje putem elektroničke pošte u njima potrebnom digitaliziranom formatu.

⁵⁰ Usp. Studenti s invaliditetom. // Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/ssi/> (2015-08-15)

⁵¹ Usp. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu: informacije za studente s invaliditetom. URL: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi> (2015-08-15)

⁵² Usp. Isto.

Naposljetku se knjiga vraća u knjižnicu te se odmah razdužuje⁵³. Potrebno je naglasiti da knjiga ne smije biti podcrtana ili na bilo koji način oštećena. Suradnja s udrugom ZAMISLI dragocjena je Filozofskom fakultetu, ne samo zbog prilagodbe literature, nego i zbog mogućnosti osiguranog prijevoza studentima s invaliditetom i pomoći asistenata. Iz ovog primjera vidljivo je koliko je visokoškolskim knjižnicama suradnja s različitim udrugama važna i korisna. Fakultet također surađuje s Uredom za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu, te Ured kroz tu suradnju nudi studentima s invaliditetom sa Filozofskog fakulteta pomoć pri rješavanju specifičnih problema koji se potencijalno javljaju tijekom studiranja. No, zbog sve većeg broja studenata s invaliditetom, Fakultet radi na otvaranju Ureda za studente s invaliditetom pri Filozofskom Fakultetu, koji se trebao osnovati od akademske godine 2015./2016⁵⁴. Probleme studenata s invaliditetom trenutno nastoji riješiti i Savjetovalište Filozofskog fakulteta koje nudi različite grupe koje bi im trebale olakšati studiranje te niz različitih radionica.

Filozofski fakultet u Zagrebu zajedno sa svojom knjižnicom pokušava olakšati studiranje studentima s invaliditetom na različite načine; kroz radionice, sastanke, savjetovalište, urede za potporu, suradnju, ali i usluge i tehnologiju unutar same knjižnice. Ovim bi se primjerom trebale voditi sve knjižnice visokoškolskih ustanova, pogotovo što se tiče suradnje s drugim ustanovama, koja je zaista korisna i nudi brojne mogućnosti koje se u samoj knjižnici možda ne mogu ostvariti.

⁵³ Usp. Isto.

⁵⁴ Usp. Studenti s invaliditetom. Nav. dj.

5. Istraživanje usluga za slijepe i slabovidne studente u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama

Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe nisu bile česta tema znanstvenih istraživanja, naročito u Hrvatskoj i pogotovo kada je riječ o uslugama visokoškolskih knjižnica. Čak ni kada govorimo o potrebama i pravima slijepih i slabovidnih osoba u kontekstu obrazovanja, ne postoji velik broj provedenih istraživanja. Ipak, postoje neka istraživanja u Hrvatskoj i svijetu koja su vrijedna spomena u sklopu ove problematike. Primjerice, istraživanje provedeno u malezijskoj sveučilišnoj knjižnici donosi podatke o osjećaju pripadnosti ove skupine korisnika u kontekstu sveučilišne knjižnice⁵⁵. Istraživanje je provedeno metodom intervjua i fokus grupa među osobama u dobi od 20 do 37 godina. Rezultati istraživanja pokazuju da se korisnici unutar knjižnice osjećaju sigurno, udobno i prihvaćeno. Kabine za čitanje (eng. *carrels*) im pružaju osjećaj pripadnosti i služe kao mjesto socijalizacije i interakcije s drugim studentima i korisnicima knjižnice. U članku se ukazuje na prednosti ovakvog dizajna u knjižnicama, a rezultati istraživanja idu tome u prilog. Ovim primjerom mogu se voditi i hrvatske sveučilišne, pa čak i visokoškolske knjižnice, ukoliko planiraju uvesti usluge za slijepe i slabovidne osobe. Korisno je u smislu pružanja uvida u razmišljanje slijepih i slabovidnih osoba, njihove potrebe i preferencije kada je riječ o dizajnu interijera knjižnice.

Drugi primjer istraživanja koji bi mogao biti od značaja za hrvatske knjižnice jest istraživanje predstavljeno u članku *Digitally enchanced? An examination of the information behaviours of visually impaired post-secondary students* autorica Kristie Saumure i Lise Given⁵⁶. Istraživanje je provedeno s ciljem utvrđivanja informacijskog ponašanja korisnika s vizualnim poteškoćama u sveučilišnim knjižnicama, s fokusom na prilagodljivu tehnologiju. Istraživanje je provedenom metodom dubinskog intervjua, a inicijalni rezultati ukazuju da su informacijska ponašanja studenata poboljšana zahvaljujući tehnologiji, aktivnim mrežama podrške, kao i osobnim odlukama. Rezultati također ukazuju da se studenti bore s osjećajima ovisnosti o drugima, nedostatkom razumijevanja i ograničenom pristupu informacijama u elektroničkom obliku. Članak istražuje moguća rješenja i

⁵⁵ Usp. Bodaghi, Nahid Bayat; Zainab, A.N. My carrel, my second home: inclusion and the sense of belonging among visually impaired , srudents in an academic library. // Malaysian Journal of Library & Information Science 18, 1 (2013.), str. 39-54. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=c5cac22b-dd29-4b0e-a3f1-42f35ada9738%40sessionmgr110&vid=0&hid=109> (2015-08-17)

⁵⁶ Usp. Saumure, Kristie; Given, Lisa M. Digitally enchanced? An examination of the information behaviours of visually impaired post-secondary students. // The Canadian Journal of Information and Library Science 28, 2 (2004.), str. 25-42. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=7e64f774-a8ef-4185-8a0e-ebd3ac4aeaa4%40sessionmgr110&vid=0&hid=109> (2015-08-17)

poboljšanja knjižničnih usluga, poput međuknjižnične posudbe prilagodljivih izvora (npr. materijali na Brailleovom pismu) i stvaranja usluga koje će razvijati i poticati neovisnost kod studenata s vizualnim poteškoćama. Ovaj članak koristan je našim knjižničarima kako bi uvidjeli korisnost tehnoloških pomagala za studente s ovom vrstom invaliditeta te ih eventualno odlučili nabaviti za svoju knjižnicu ukoliko na njihovom fakultetu, odnosno sveučilištu studiraju slijepi i slabovidni studenti. Osim toga, donose se neka druga rješenja koja se također mogu uzeti u obzir, ukoliko knjižnica nema mogućnosti studentima osigurati prilagođenu građu i pomoćnu tehnologiju.

Izuzetno korisno istraživanje provedeno 2013. godine u Hrvatskoj predstavljeno je u članku Amelije Žulj i drugih, pod nazivom *Putokaz za izradu hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak*⁵⁷. Ovaj članak donosi rezultate istraživanja knjižničnih usluga za slijepu i slabovidnu osobu u narodnim knjižnicama. Istraživanje je provedeno metodom anketnog upitnika koji je poslan narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, a rezultati pokazuju koje narodne knjižnice imaju potrebnu tehnologiju za slijepu i slabovidnu osobu te jesu li djelatnici osposobljeni za rad s ovom skupinom korisnika. Analizom rezultata dobiva se jasnija slika o planiranju kampanje za provođenje programa za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska i osiguravanje financijske podrške u cjelokupnom financiranju narodnih knjižnica. Iako je riječ o narodnim knjižnicama, članak je koristan i za sveučilišne, odnosno visokoškolske knjižničare, budući da imaju uvid u usluge narodnih knjižnica koje se nalaze u njihovoj okolini. Zahvaljujući ovim podacima, knjižničari u skladu s tim mogu oblikovati svoje usluge u visokoškolskim, odnosno sveučilišnim knjižnicama te se educirati o uslugama za slijepu i slabovidnu osobu.

Posebno značajno istraživanje vezano uz ovu temu provedeno u Republici Hrvatskoj jest istraživanje Silvine Šehić i Sanjice Faletar Tanacković s Filozofskog fakulteta u Osijeku, s obzirom da je to prvo istraživanje koje se bavi problematikom knjižničnih usluga za slijepu i slabovidnu osobu u visokoškolskim knjižnicama. U radu *Exploration of academic information seeking and library use of the blind and visually impaired students in Croatia* predstavljeno je istraživanje informacijskog ponašanja i korištenja knjižnice kod slijepih i slabovidnih studenata u visokoškolskim knjižnicama u

⁵⁷ Usp. Žulj, Amelija; Gabriel, Dunja Marija; Sabljak, Ljiljana. Putokaz za izradu hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3 (2013), str. 231-255. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=9896af74-ad01-48cf-8333-ea6de4842a50%40sessionmgr111&vid=0&hid=109>

Hrvatskoj⁵⁸. Istraživanje je provedeno metodom dubinskog intervjua među studentima s vizualnim poteškoćama uživo i putem telefona. Rezultati pokazuju da knjižnice samo djelomično zadovoljavaju njihove potrebe i da se studenti s ovakvim poteškoćama najčešće oslanjaju na interpersonalne izvore i internet. Istraženo je i koji im formati najviše odgovaraju te kolika je uloga pomoćnih tehnologija prilikom traženja informacija. Budući da je ovo istraživanje vrlo slično istraživanju koje će se predstaviti u ovom radu, važno je naglasiti da ranije provedeno istraživanje bilo usmjereno prvenstveno na studente i njihove potrebe, te je intervju proveden među studentskom populacijom, dok će se u istraživanju predstavljenom u ovom radu ova problematika promatrati iz druge perspektive – knjižničarske.

5.1. Cilj i svrha istraživanja

Svrha ovoga istraživanja je dobiti uvid u postojeće knjižnične usluge za slijepo i slabovidne osobe u hrvatskim visokoškolskim, odnosno sveučilišnim knjižnicama te kritički analizirati i predstaviti prednosti i nedostatke usluga koje nude te knjižnice. Osim toga, cilj je ukazati na važnost prilagođenosti knjižničnih usluga svim korisničkim skupinama, uključujući i slijepo i slabovidne. Pokušat će se ponuditi moguća rješenja ovoga problema, u ovisnosti od odgovora ispitanika na postavljena pitanja. Nastojat će se saznati i prikazati stavovi knjižničara o ovoj problematici te njihova iskustva u radu s ovom specifičnom skupinom korisnika, ali isto tako i utvrditi koliko su knjižnice svjesne svoje zadaće vezane uz zadovoljavanje njihovih potreba i ostvarivanje prava na obrazovanje pod jednakim uvjetima kao svi studenti. Glavna istraživačka pitanja su:

1. U kojoj mjeri visokoškolske, odnosno sveučilišne knjižnice zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih studenata
2. Koje usluge pružaju ispitane knjižnice
3. Koji su stavovi ispitanika prema uslugama za slijepo i slabovidne osobe
4. S kojim se izazovima ispitanici susreću pri pružanju usluga za slijepo i slabovidne

Istraživanje polazi od sljedećih hipoteza:

⁵⁸ Usp. Šehić, Silvana; Faletar Tanacković, Sanjica. Exploration of academic information seeking and library use of the blind and visually impaired student in Croatia. // Proceedings of the 13th international conference Libraries in the Digital Age (LIDA). Zadar; Osijek: University of Zadar ; Faculty of Humanities and Social Sciences, 16-20. jun 2014. 7 str. URL: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida/article/viewFile/158/156> (2015-08-18)

1. Hrvatske visokoškolske knjižnice u pravilu ne nude usluge za slijepi i slabovidne osobe te ne zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih studenata
2. Stavovi ispitanika o pružanju usluge za slijepi i slabovidne su uglavnom pozitivni
3. Najčešći izazovi s kojima se ispitanici susreću pri pružanju usluga za slijepi i slabovidne su nedostatak edukacije za rad s ovom skupinom korisnika, nedostatak financijskih sredstava i nerazumijevanje uprave

Budući da je istraživanje na ovu temu prethodno provedeno iz perspektive korisnika, odnosno studenata s ovom vrstom invaliditeta, nastojat će se pružiti dublji uvid u problematiku sa stajališta knjižničara, te na taj način nadopuniti prethodno provedeno istraživanje (Šehić, Faletar Tanacković, 2014.)

5.2. Metodologija istraživanja

Kao uzorak za ovo istraživanje odabrane su sve knjižnice filozofskih fakulteta u Republici Hrvatskoj: Filozofski fakultet u Osijeku (FFOS), Filozofski fakultet u Rijeci (FFRI), Filozofski fakultet u Zagreb (FFZG) i Filozofski fakultet u Splitu, te Sveučilišna knjižnica u Zadru, s obzirom da je riječ o integriranom sveučilištu s odjelima. Knjižničarka iz Splita nije mogla sudjelovati u istraživanju, tako da je uzorak obuhvaćao ostale četiri knjižnice: tri visokoškolske i jednu sveučilišnu. Razlog za odabir ovakvog uzorka, odnosno knjižnica filozofskih fakulteta, jest to što su istraživanja pokazala da se slijepi i slabovidni najčešće opredjeljuju za upis fakulteta iz područja društvenih i humanističkih znanosti⁵⁹. Istraživanje je provedeno metodom polu-strukturiranog dubinskog intervjua, dakle riječ je o kvalitativnom istraživanju. Polu-strukturirani intervjui daju fleksibilnost prilikom prikupljanja podataka, s obzirom da takvi intervjui nemaju unaprijed definirana pitanja, nego teme koje je potrebno pokriti i redosljed kojeg se voditelj intervjua treba držati prilikom postavljanja pitanja⁶⁰. Osim fleksibilnosti koju pruža, pogodan je i za dobivanje dubljeg uvida u problematiku. Intervjuirani su voditeljice knjižnica u Osijeku, Rijeci i Splitu, te knjižničarka iz Zagreba po preporuci voditeljice, da bi se dobio uvid u njihova iskustva i stavove o uslugama koje knjižnice nude slijepim i slabovidnim osobama. Intervju je proveden putem Skype-a sa knjižničarima iz Rijeke, Zagreba i Zadra, dok je u Osijeku proveden intervjui uživo, te su svi intervjui provedeni u srpnju 2015. godine i

⁵⁹ Usp. Šehić, Silvana; Faletar Tanacković, Sanjica. Nav. dj.

⁶⁰ Usp. Harrel, Margaret C.; Bradley Melissa A. Dana Collection Methods: semi-structured interviews and focus groups. // National Defense Research Institute. RAND Corporation, 2009. Str. 27. URL: http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/technical_reports/2009/RAND_TR718.pdf

unaprijed dogovoreni putem elektroničke pošte ili telefona. Intervjuom se nastojalo saznati koje usluge spomenute knjižnice nude za slijepu i slabovidnu osobu, koju tehnologiju posjeduju, koliko su knjižnice svjesne svoje zadaće vezane uz zadovoljavanje potreba ove specifične skupine studenata i ostvarivanja njihovih prava na obrazovanje, što čine kako bi tu zadaću ispunile, s kakvim se problemima susreću u radu s navedenom skupinom korisnika, koliko su spremni prilagoditi svoje usluge te na koji način rješavaju probleme na koje nailaze prilikom rada sa slijepim i slabovidnim osobama i slično.

Prije početka intervjua ispitanicima je objašnjen razlog i svrha u koju će se prikupljene informacije iskoristiti te je pribavljen usmeni pristanak za snimanje razgovora. Također, svi su ispitanici usmeno pristali na neanonimnost, odnosno slažu se s navođenjem naziva knjižnice koju predstavljaju prilikom analize rezultata istraživanja. Konkretna pitanja nisu bila unaprijed definirana, budući da je riječ o polu-strukturiranom intervjuu, nego su bile prilagođene teme o kojima se željelo razgovarati s ispitanicima. Postojala je stoga mogućnost da intervjui s pojedinim ispitanicima odu u različitim smjerovima, ovisno o njihovim neposrednim iskustvima i odgovorima. Okvirno je bilo postavljeno 17 pitanja otvorenog tipa, ne računajući potpitanja. Pitanja su bila podijeljena u nekoliko skupina: pitanja vezana za broj studenata s oštećenjem vida, pitanja vezana uz usluge za slijepu i slabovidnu osobu unutar knjižnice, rad sa slijepim i slabovidnim osobama, suradnju s drugim knjižnicama i udrugama, edukaciju za rad sa slijepim i slabovidnim osobama i općenito stavove o uslugama za slijepu i slabovidnu osobu u visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj (Prilog 1.).

- Prva skupina pitanja postavljena je da bi se dobio uvid u to postoje li slijepi i slabovidni studenti, ili su prije studirali na dotičnom fakultetu, odnosno sveučilištu, kako bi se oblikovala pitanja koja slijede.
- Pitanjima iz druge skupine nastojalo se saznati koje usluge ispitane knjižnice nude, koriste li ih studenti i u kolikoj mjeri, koju građu i tehnologiju posjeduju, odnosno zašto ne posjeduju, nude li neke dodatne usluge, organiziraju li radionice i slično. Razlog postavljanja ovakvih pitanja je da bi se utvrdilo čime knjižnica raspolaže i koji su stavovi naspram tih usluga.
- Pitanja o radu knjižnica sa slijepim i slabovidnim osobama podrazumijevala su objašnjenje specifičnosti u radu s tom skupinom korisnika, koji su problemi na koje nailaze i kako ih rješavaju. Postavljanjem ovih pitanja pokušalo se saznati koliko dobro knjižničari poznaju potrebe slijepih i slabovidnih studenata i uspijevaju li ih zadovoljiti.

- Sljedećom grupom pitanja nastojalo se ustanoviti surađuju li s udrugama za slijepe i slabovidne osobe i drugim knjižnicama te na koji način, a isto tako se pokušalo saznati kako shvaćaju važnost ove suradnje.
- Budući da je edukacija jedan od najvažnijih čimbenika u postupanju sa slijepim i slabovidnim osobama, postavljena su im pitanja jesu li prošli edukaciju za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, kako je izgledala i koliko važnom je smatraju.
- Posljednja skupina pitanja odnosila se na općenite stavove o usluzi visokoškolskih knjižnica za slijepe i slabovidne osobe u Hrvatskoj, te su ispitanici mogli dati prijedlog za eventualno poboljšanje usluge na razini cijele Hrvatske.

5.3. Analiza rezultata

Istraživanje je provedeno u četiri hrvatske knjižnice, od čega su tri visokoškolske i jedna sveučilišna. Rezultati su analizirani po tematskim cjelinama da bi se usporedile usluge ispitanih knjižnica. Niti u jednoj od ispitanih knjižnica nije dobiven konkretan broj slijepih i slabovidnih studenata upisanih na fakultet, dok je knjižničarka iz Zadra navela kako postoji samo jedan slabovidan student na cijelom sveučilištu, prema informacijama kojima ona raspolaže, no nije sigurna na koji je fakultet upisan. Voditeljica Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku tvrdi kako knjižnica nema podatke o upisanim slijepim i slabovidnim studentima, no na različitim je radionicama koje su organizirali sa studentima primijetila kako ima slabovidnih studenata. Međutim, u jednoj od prošlih generacija bio je student koji je bio u potpunosti slijep te je iskustvo rada s njime uzeto u obzir prilikom odgovaranja na postavljena pitanja. U Rijeci također nemaju podatke o slijepim i slabovidnim osobama na Filozofskom fakultetu, no ispitanica tvrdi da ukoliko ih ima, jako ih je malo, a sama do sada nije imala priliku raditi sa slijepim ili slabovidnim studentima. Na zagrebačkom sveučilištu studira najveći broj studenata s invaliditetom, pa tako i slijepih i slabovidnih osoba. Uglavnom studiraju na fakultetima društvenih i humanističkih znanosti, a Filozofski je jedan od fakulteta koji broji najviše studenata s bilo kojom vrstom invaliditeta, uz Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, kako navodi knjižničarka. Na fakultetu postoje i slijepi i slabovidni studenti, no prilikom upisa ne dobivaju podatke o vrsti invaliditeta te ne mogu znati točan broj studenata s određenom vrstom invaliditeta zbog zaštite podataka studenata. Onim ispitanicima koji su naveli da imaju slijepe i/ili slabovidne studente, postavljeno je pitanje uolikoj mjeri posjećuju knjižnicu. Dakle, voditeljici riječke knjižnice nije postavljeno ovo pitanje, dok su ostali odgovori bili raznovrsni. U Osijeku primjećuju da slijepi i slabovidni studenti povremeno posjećuju knjižnicu, a knjižničarka iz Zagreba ističe kako njihovi

studenti redovito posjećuju svoju visokoškolsku knjižnicu. Što se tiče Sveučilišne knjižnice u Zadru, ranije spomenuti slabovidni student posjetio je knjižnicu svega par puta, ali u pravilu je ne posjećuje jer svoje informacijske potrebe zadovolji u Znanstvenoj knjižnici Zadar koja nudi uslugu knjižnice i čitaonice za slijepce i slabovidne osobe te, kako navodi voditeljica, pokriva potrebe cijelog grada Zadra zahvaljujući bogatom fondu i različitim uslugama. Znanstvena knjižnica Zadar nudi slijepim i slabovidnim osobama usluge čitaonice prilagođene osobama s invaliditetom i prizemlju knjižnice. Slabovidnim korisnicima dostupno je elektroničko povećalo, dok slijepi mogu koristiti računalo s čitačem zaslona. Djelatnici knjižnice stoje im na raspolaganju i pomažu im prilikom pretraživanja i posudbe građe, podučavaju ih samostalnoj uporabi pomagala te na zahtjev slijepih korisnika konvertiraju tiskanu građu u njima čitljiv elektronički format. Također pružaju informacije o svakodnevnom životu slijepih i slabovidnih osoba te o službama podrške na svim razinama⁶¹.

Od četiri ispitane knjižnice, tri navode kako ne nude usluge za slijepce i slabovidne osobe (Osijek, Rijeka, Zadar), no kroz daljnji intervju zaključeno je kako Sveučilišna knjižnica Zadar ipak nudi neke od usluga. U Zagrebu imaju raznovrsne usluge za slijepce i slabovidne i samoj knjižnici, ali i van nje. Riječ je o posebnoj prostoriji namijenjenoj u prvom redu studentima s invaliditetom, u kojoj se nalazi i prilagođena tehnologija za slijepce i slabovidne. Osim studenata s invaliditetom, ondje borave i studenti bez invaliditeta te su im na raspolaganju ukoliko im zatreba neka pomoć. Pored navedenog, velika prednost ovog fakulteta jest da imaju koordinatoricu za studente s invaliditetom, koja im također uvijek stoji na raspolaganju i nastoji im olakšati period studiranja. Što se tiče usluga u samoj knjižnici, nude različitu tehnologiju, a u suradnji s udrugom ZAMISLI nude i uslugu digitaliziranja i prilagođavanja građe na upit, o kojoj će se nešto više reći kasnije. Što se tiče same građe, ponovno tri knjižnice nemaju prilagođenu građu (Osijek, Rijeka i Zadar), dok knjižnica u Zagrebu nudi spomenutu uslugu digitaliziranja i prilagođavanja građe s udrugom ZAMISLI, no ne posjeduju građu na brajici. Kao razlog knjižničarka navodi:

„[...] knjige na brajici su jako skupe, a možda treba to jednom studentu za jedan ispit“

Važno je istaknuti da Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u suradnji s Hrvatskim savezom slijepih nudi digitalnu zbirku koja je kreirana njihovom zajedničkom

⁶¹ Usp. Čitaonica prilagođena osobama s invaliditetom. // Znanstvena knjižnica Zadar. URL: <http://www.zkzd.hr/hr/usluge/citaonica-za-osobe-s-invaliditetom>

inicijativom te je namijenjena prvenstveno studentima s oštećenjem vida⁶². Iako knjižničarka s FFZG-a nije spomenula ovu zbirku, ona je od izuzetne koristi slijepim i slabovidnim studentima te je dostupna svima. Svi visokoškolski knjižničari trebali bi informirati svoje slijepo i slabovidne korisnike o postojanju ove zbirke, te ih uputiti na korištenje raznovrsne digitalne i prilagođene građe iz te zbirke.

Nadalje, dvije od četiri ispitanice knjižnice ne posjeduju pomoćnu tehnologiju, odnosno tiflotehniku (Osijek, Rijeka), dok knjižnice u Zadru i Zagrebu nude raznovrsnu tehnologiju za studente s oštećenjem vida, odnosno studente s drugom vrstom invaliditeta kojima je također potrebna. U Zagrebu se prilagođena računalna tehnologija nalazi i u spomenutoj sobi za studente s invaliditetom, ali neke od tiflotehnike nude i unutar knjižnice. U knjižnici studenti mogu koristiti Ergo stalak za čitanje (za koji ispitanica kaže da se slabo koristi), elektroničko povećalo MagniLink ML Zip Duo i elektronično ručno povećalo Looky HD. MagniLink se nalazi u čitaonici i studenti ih samostalno koriste, te knjižničari nemaju podataka o učestalosti korištenja, dok se Looky HD posuđuje, odnosno zadužuje na jedan dan, no do sada ga još nitko nije posudio. Zadarska sveučilišna knjižnica posjeduje računalo s printerom za brajicu, govornu jedinicu, džepni ručni skener za unos manje količine teksta, elektroničko ručno povećalo i brajičnu bilježnicu, odnosno računalo s brajičnim ulazom i izlazom, no slabovidni ga je student koristio tek jednom ili dva puta, a inače se ne koristi. Bez obzira na to što se ova tehnologija koristi u vrlo maloj mjeri, njena nabava ukazuje na dobru volju i prilagođenost potrebama ove skupine korisnika, iako inače ne posjećuju sveučilišnu knjižnicu i nema ih puno na sveučilištu. Nadalje, što se tiče dodatnih usluga za slijepo i slabovidne studente, poput prevođenja građe na brajicu, digitalizacije, međuknjižnične posudbe prilagođene građe i slično, knjižničarka iz Zadra ističe da do sada nije bilo potrebe za pružanjem dodatnih usluga, no ponovno ukazuje na dobru volju knjižničara:

„[...] do sada nije bilo potrebe, ali ukoliko bi se pokazala potreba, svakako da bi. Isto k'o što imamo nekoliko slabije pokretnih studenata, pa onda oni također imaju ili ovaj, produljeni rok ili dostavu [...] prema tome, mislim, mi se prilagođavamo svakom studentu ponaosob, pogotovo studentima s posebnim potrebama, tako da... Ako bi oni bilo što zatrebali, mi bi vidjeli kako im možemo... pomoći.“

⁶² Usp. Žulj, Amelija. Prilagođavanje građe slijepim i slabovidnim osobama i digitalne zbirke. // Knjižnična usluga za slijepo i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / Dijana Sabolović-Krajina, Koprivnica: 2013. Str. 113-121. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepo_i_slabovidne.pdf (2015-06-18)

Knjižničarka iz Zadra dodaje da svakako mogu prilagoditi svoje usluge, pa čak i ako bi se javila potreba za nekim drugim načinom za printanje brajice, osim uređaja koji posjeduju, voljni su i to omogućiti. Najmanje što trenutno mogu učiniti su međuknjižnična posudba, produljeni rok i slično, no za sada potrebe nema, upravo zbog specijalizirane usluge Znanstvene knjižnice. U Osijeku su slijepom studentu omogućili produljeni rok posuđene građe, a voditeljica knjižnice navodi i kako je moguća međuknjižnična posudba, kao što je slučaj i s ostalom građom koju nemaju u fondu knjižnice, no za sada nisu imali posebnih zahtjeva za nekim dodatnim uslugama. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu kao dodatnu uslugu svojim korisnicima s oštećenjem vida nudi već spomenutu uslugu digitaliziranja i prilagođavanja građe u suradnji s udrugom ZAMISLI. Ova usluga funkcionira tako da korisnici posuđuju nepodcrtanu građu iz fakultetske knjižnice, ostave je na pultu, volonter iz Udruge je kupi i odnosi u Udrugu gdje se digitalizira i prilagođava slijepim i slabovidnim studentima, ovisno o formatu koji im odgovara. Potrebno je naglasiti da studenti, osim građe iz njihove knjižnice, imaju mogućnost posuditi građu iz druge knjižnice i dati na prilagodbu. Od izuzetne je važnosti da su knjige u dobrom stanju i nepodcrtane, stoga se povremeno organizira akcija brisanja knjiga kako bi bile pogodne za ovu uslugu. Usluga se koristi vrlo često jer se svake godine upisuju novi studenti s oštećenjem vida na različite programe pa je potrebna prilagodba različite literature, te ispitanica ističe:

„[...] to traje već godinama i vrlo je dobra suradnja, zadovoljni su i studenti, i to sve dobro funkcionira.“

Voditeljici knjižnice iz Rijeke nije postavljeno ovo pitanje, budući da je na početku intervjua istaknula kako ne nude ništa od usluga za slijepu i slabovidne osobe u svojoj knjižnici. Sljedeće se pitanje odnosilo na različite radionice i programe za slijepu i slabovidne osobe. Knjižničarki iz Rijeke pitanje ponovno nije postavljeno dok su ostali ispitanici imali različite odgovore. U Osijeku do sada nisu organizirali radionice posebno namijenjene ovoj skupini korisnika, no voditeljica knjižnice ih smatra jako važnima te ističe kako imaju u planu prilagodbu radionica slijepim i slabovidnim osobama tako što će odvojiti mjesto u knjižnici do kojega je lakše doći te će se ondje organizirati radionice. Sveučilišna knjižnica također ne organizira radionice za slijepu i slabovidne studente, te knjižničarka ponavlja kako je taj dio također preuzela Znanstvena knjižnica. Međutim, u sklopu Studentskog savjetovišta Sveučilišta u Zadru organizirale su se radionice vezane općenito za integraciju i komunikaciju s članovima akademske zajednice s posebnim potrebama. Smatra da je osvješćivanje zajednice kroz ovakve radionice jako važno i nužno te da se radionice koje tomu doprinose trebaju

odvijati i češće. Voditeljica zagrebačke visokoškolske knjižnice navodi kako su imali neke programe u suradnji s centrom Vinko Bek kada su im dolazili maturanti s oštećenjem vida koji žele upisati Filozofski fakultet te su prolazili s njima kroz fakultet i knjižnicu. Nešto slično organizirala je i udruga ZAMISLI, koja je, u sklopu orijentacijskog tjedna za učenike koji žele upisati fakultet na zagrebačkom sveučilištu, zajedno s učenicima posjetila i Filozofski fakultet. Knjižnica, pak, nije organizirala nikakve posebne radionice i programe za slijepce i slabovidne studente, te knjižničarka ističe:

„[...] iskreno ću Vam reć', ne znamo za što bi te radionice bile namijenjene“

Ipak, smatra ih važnima zbog povratnih informacija slijepih i slabovidnih studenata koje im mogu biti od velike koristi. Sljedeće pitanje bilo je postavljano knjižničarkama čije knjižnice ne nude usluge za slijepce i slabovidne studente, te ih se zamolilo da navedu razloge i probleme s kojima se susreću, a željelo se istražiti i u kolikoj su mjeri spremni prilagoditi svoje usluge slijepim i slabovidnim studentima i na koji način. Voditeljica knjižnice u Osijeku navodi kako nedostatak sredstava svakako predstavlja problem, no također ističe kako se studentima s posebnim potrebama nije posvetilo puno pažnje kada je riječ o knjižnici, dok za nastavu navodi kako ne zna kakva je situacija. Još jedan problem jest edukacija koju knjižničari nisu prošli, a smatra je nužnom za adekvatan pristup ovoj skupini korisnika. Što se tiče prilagodbe usluga, smatra da neke od usluga mogu prilagoditi ukoliko je potrebno, te da bi uprava fakulteta „imala sluha“ ukoliko bi im trebala sredstva za nabavu tehnologije ili bilo što drugo vezano za uvođenje usluge. Knjižničarka iz Rijeke navodi više razloga za ne pružanje usluge slijepim i slabovidnim studentima. Kao jedan od najvećih problema ističe neprilagođenost knjižničnog prostora, jer se nalaze u zgradi koja nije građena namjenski za knjižnicu. Još jedan problem je nedostatak knjižnične građe. Navodi kako se ovaj problem javlja i kada je riječ o standardnoj literaturi te se ne mogu posvetiti prilagođavanju ili nabavi prilagođene literature za slijepce i slabovidne korisnike. Također ističe da nisu dobili nikakve upute od uprave za uvođenjem takve usluge, no za prilagodbu usluge ukoliko bi se javila potreba izjavljuje:

„ako bi dobili, eventualno od naše uprave, s upravom dosta surađujemo, ja vjerujem da bi poduzeli neke korake u tom smislu da- da pronađemo nekakve module za prilagodbu takvim studentima, odnosno korisnicima.“

Iako voditeljici Sveučilišne knjižnice u Zadru nije postavljeno ovo pitanje, iz ranije navedenog može se zaključiti da je razlog nepostojanja usluge namijenjene slijepim i slabovidnim studentima to što

kvalitetnu uslugu te vrste nudi Znanstvena knjižnica Zadar, koja se nalazi u neposrednoj blizini sveučilišne, pa studenti sa oštećenjem vida posjećuju tu knjižnicu, te, kako knjižničarka ističe:

„Mislim, nema ni potrebe za dupliranjem usluge.“

Da zaista nema potrebe za uvođenjem usluge vidljivo je i iz činjenice da se tehnologija prilagođena slijepim i slabovidnim korisnicima gotovo nikada ne koristi. Kada je riječ o pristupačnosti knjižnice za slijepo i slabovidne, ispitanici navode više prednosti nego nedostataka. Voditeljica Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku kao prednost navodi dobro poznavanje studenata i njihovih potreba, s obzirom da je riječ o manjoj sredini te smatra da korisnicima mogu više izaći u susret nego, primjerice, narodna knjižnica gdje postoji velik broj korisnika i ne poznaju svakog ponaosob, dok je u njihovoj knjižnici situacija drugačija:

„[...] mislim da je to ipak ta nekakva bliskost“

U Zagrebu smatraju da je prilagođenost fizičkog prostora velika prednost, primjerice imaju liftove posebno prilagođene slijepim i slabovidnim studentima, ali isto tako i pristupačnost knjižničara, koji su uvijek na raspolaganju svim studentima. Educiranost djelatnika također smatra velikom prednošću jer zahvaljujući edukaciju mogu pružiti adekvatnu pomoć slijepim i slabovidnim studentima. Nedostacima u kontekstu pristupačnosti knjižnice slijepim i slabovidnim studentima, no isto tako i studentima s drugom vrstom invaliditeta, smatra visoke police, no ističe kako to ponovno rješavaju knjižničari koji rade za pultom i uvijek su dostupni. Zadovoljstvo korisnika uslugom i knjižnicom općenito vidljivo je i po tome što nemaju većih zahtjeva, osim onih za digitalizacijom i prilagodbom građe, koju im omogućavaju. Voditeljica Sveučilišne knjižnice u Zadru velikom prednošću smatra iskazanu dobru volju knjižničara za pružanje usluga slijepim i slabovidni korisnicima, što je vidljivo i u nabavci pomoćne tehnologije. Nažalost, smatra da je to još uvijek na nivou „iskazivanja dobre volje“, a ne „prave funkcionalnosti“. No, spremnost na uslugu i prilagođavanje svima kojima je potrebno ipak jeste velika prednost, što i sami primjećuju. Kao nedostatak ističe izuzetnu fizičku nepristupačnost većine lokacija.

Nakon pitanja o uslugama koje nude u knjižnici i vlastitim iskustvima ispitanika, postavljena su pitanja o radu sa slijepim i slabovidnim studentima, odnosno njihovim specifičnim zahtjevima i potrebama te kako se s njima nose i na koje probleme nailaze. Budući da knjižničarka riječke visokoškolske knjižnice nije imala priliku raditi sa ovom skupinom korisnika, nije joj postavljeno ovo

pitanje. Ostali su kroz vlastita iskustva prikazali u čemu se razlikuje rad sa slijepim i slabovidnim od rada s videćim studentima. Iako nemaju bogato iskustvo kada je riječ o radu s ovom skupinom korisnika, voditeljica Knjižnice FFOS-a navodi neke od njihovih specifičnosti: nemogućnost višesatnog rada u čitaonici, potrebu za dogovorom oko posudbe građe na produljeni rok, pomoć kolega studenata, te potrebu da se svi zajedno, i knjižničari i studenti, angažiraju oko pomoći osobi sa bilo kojom vrstom invaliditeta. S posebnim se problemima u radu sa slijepim i slabovidnim studentima nije susretala, no osjeti kako je nedostatak edukacije ipak problem, jer smatra da je edukacija nužna da bi saznali kako se ponašati i na što posebno obratiti pozornost i to rad s ovom skupinom korisnika čini znatno lakšim.

„[...] ako je osoba slijepa ili slabovidna i ako vi prođete edukaciju, znate kako se treba ponašati... na što treba obratiti pozornost, onda je to puno lakše, nego... ako vi sad trebate pogađat' da je ona slabovidna, mislim mi to sad vidimo, je l', jer netko možda približi, pa gleda... teško mu se snać' u fondu između polica i tako dalje, onda tu uskočite, ali, ovaj, sve ostalo je za nas nepoznanica...“

Knjižničarka iz Zagreba navodi kako je specifičnost ove skupine što slijepi i slabovidni korisnici nisu potpuno samostalni te im često treba pomoć knjižničara, koji su im uvijek na raspolaganju. Ističe kako inače rijetko ima kontakt sa studentima i sve što zna uglavnom sazna od kolega te zaključuje kako nije bilo nikakvih posebnih zahtjeva studenata, no i ako ima, to objašnjava ovako:

„Mislim, znate i sami da imate i... kako imate druge zahtjevne korisnike, tako imate i zahtjevnije i manje zahtjevne korisnike sa invaliditetom, znači, ali to sve spada u nekakvu normalnu, normalno ophođenje sa korisnicima.“

U Sveučilišnoj knjižnici u Zadru se nisu imali priliku bolje upoznati sa zahtjevima i potrebama slijepih i slabovidnih studenata, jer ne posjećuju često njihovu knjižnicu, te voditeljica nije izdvojila nikakve specifičnosti, iako navodi da su se s nekim specifičnostima imali priliku upoznati kroz radionicu koju je održao knjižničar iz Znanstvene knjižnice općenito o ophođenju sa slijepim i slabovidnim osobama.

Sljedeća grupa pitanja bila je vezana uz suradnju s udrugama za slijepu i slabovidne osobe ili drugim knjižnicama koje nude usluge za ovu skupinu korisnika. U Osijeku nemaju ostvarenu suradnju s drugim udrugama niti knjižnicama, iako voditeljica knjižnice smatra da bi bilo korisno ukoliko bi se pojavila potreba. Ističe kako je suradnja dobra jer se zajednički mogu riješiti potrebe slijepih i slabovidnih korisnika, ali i potreba knjižničara za edukacijom, odnosno smatra da bi im članovi udruge

mogli pokazati na koji način pristupiti korisniku i na što posebno obratiti pažnju u radu sa slijepom ili slabovidnom osobom. Usput ističe kako do tih informacija mogu doći i kroz razgovor sa samim studentima koji bi im mogli reći što bi im olakšalo rad i studij i koje su njihove potrebe. Knjižnica FFRI surađuje sa studentskim savjetovanišnim centrom, gdje je radila i jedna njihova demonstratorica koja se volonterski bavi problemima studenata s invaliditetom te su kroz tu suradnju pribavljali različite brošure i materijale i prosljeđivali ih studentima. Osim spomenute nemaju ostvarenu nijednu veću suradnju. Smatra da je suradnja s udrugama jako važna upravo zbog osiguravanja novih informacija i literature. U Zagrebu imaju odličnu suradnju sa spomenutom udrugom ZAMISLI te im ta suradnja puno znači, jer oni rješavaju neke stvari koje bi knjižnici bile problematične, poput zaštite autorskih prava prilikom digitalizacije građe. Zadarska sveučilišna knjižnica ima ostvarenu suradnju sa Znanstvenom knjižnicom Zadar koja nudi različite usluge i građu za slijepo i slabovidne osobe te ima puno bogatiji i raznolikiji fond od njihove knjižnice. Osim te suradnje, nije bilo potrebe za drugom, no ukoliko bi se pojavila potreba, ne bi se susprezali kontaktirati bilo koju knjižnicu ili udrugu, za koje tvrdi da tu i jesu zbog suradnje. Ispitanica suradnju smatra važnom, ali navodi da je nema potrebe unaprijed ostvarivati.

Ispitanicima su dalje postavljena pitanja vezana uz edukaciju za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Djelatnici osječke knjižnice, kako je ranije spomenuto, nisu prošli edukaciju, no voditeljica ističe kako je ona od ključne važnosti za upoznavanje knjižničara sa specifičnostima ove skupine korisnika. Više puta tijekom intervjuja ispitanica se osvrnula na važnost edukacije te njezin nedostatak smatra velikim problemom. U Rijeci također nisu prošli edukaciju za rad sa slijepim i slabovidnim studentima. Voditeljica riječke knjižnice ističe kako bi djelatnici prošli edukaciju, ukoliko bi počeli pružati takve usluge. Kao razlog ispitanica navodi da se ništa takvog tipa nije organiziralo, tj. ona osobno s tim nije upoznata, no ipak, edukaciju smatra nužnom. Iako knjižničarka iz Zadra sama nije prisustvovala edukaciji te vrste, osim u sklopu orijentacije na početku studija u Sjedinjenim Američkim Državama, ostali djelatnici knjižnice sudjelovali su na radionici koju je održao knjižničar iz Znanstvene knjižnice Zadar. Radionica je bila usmjerena na općenito ophođenje sa slijepim i slabovidnim osobama, ne samo profesionalno nego i u svakodnevnom životu. Smatra da bi bilo dobro organizirati neku edukativnu radionicu na razini cijelog sveučilišta općenito o potrebama osoba s invaliditetom za sve djelatnike sveučilišta, ne samo za knjižničare. Knjižničari sa FFZG-a često sudjeluju na različitim edukativnim radionicama koje organizira zagrebačko sveučilište, te su i sami organizirali edukaciju u sklopu koje su im djelatnici Hrvatske knjižnice za slijepo prezentirali svoje

usluge, a jedan je slabovidni kolega održao radionicu o tome kako pristupiti korisniku s invaliditetom i svemu što knjižničar treba znati prilikom rada s osobama s invaliditetom.

Naposljetku, ispitanicima su postavljena pitanja o kvaliteti usluge koju visokoškolske, odnosno sveučilišne knjižnice nude svojim slijepim i slabovidnim studentima. Voditeljica Knjižnice FFOS-a, tvrdi da ne može reći ništa na razini cijele Hrvatske, no prema njenim saznanjima, niti jedna osječka visokoškolska knjižnica nije posebno prilagođena potrebama slijepih i slabovidnih studenata te nitko od djelatnika nije dovoljno educiran i osposobljen za rad s ovom skupinom korisnika. Smatra da su neznanje i djelomično sredstva razlog nerazvijenosti ove usluge te predlaže edukaciju kao jedno od rješenja, no isto tako razgovor sa slijepim i slabovidnim studentima i suradnja. Kao primjer navodi kako imaju dobru suradnju s Odsjekom za informacijske znanosti na njihovom fakultetu te smatra da je to olakšavajuća okolnost i da bi u zajedničkoj suradnji mogli ostvariti neki napredak, uz podršku uprave fakulteta.

„Samo što bi to trebalo zapravo porazgovarat' prije svega, znači, s korisnicima... vidjeti što i kako i onda možda krenuti, je l', mislim da bi naša uprava svakako imala sluha i za nabavu nekakve opreme“

Knjižničarka iz Rijeke misli da hrvatske visokoškolske knjižnice ne zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba. Kao i voditeljica Knjižnice FFOS-a, ističe kako bi šira edukacija i opći program za sve knjižnice bilo moguće rješenje ovog problema, jer je knjižnicama vrlo teško da same rade na tom problemu. Knjižničarka s FFZG-a tvrdi kao ne zna je su li druge knjižnice prilagođene slijepim i slabovidnim osobama, jer nema te informacije, no sigurna je da drugi fakulteti nemaju toliki broj studenata s invaliditetom te stoga nisu toliki orijentirani prema njima. Ističe kako je njihov fakultet sa sigurnošću visoko na ljestvici knjižnica prilagođenih njihovim potrebama. Kao primjer navodi prilagođene prijemne ispite, fizičku pristupačnost, povjerenstvo za studente s invaliditetom, posebno prilagođenu prostoriju, a teže i tome da svaka prostorija bude obilježena i brajicom. Voditeljica Sveučilišne knjižnice u Zadru također ne zna odgovor na ovo pitanje te pretpostavlja da neke zadovoljavaju potrebe ove skupine studenata, a neke ne. Kao primjer prilagođenih knjižnica navodi Sveučilišnu knjižnicu u Splitu i NSK, pretpostavljajući da zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih što se tiče fizičkog prostora, jer su građene da budu knjižnice, za razliku od zgrade u kojoj se nalazi njihova knjižnica. Navodi kako su druge sveučilišne knjižnice u starijim zgradama tako da su možda dobre, ali sumnja. Za građu tvrdi:

„[...] nijedna knjižnica nema svu građu koja je potrebna svim njenim korisnicima, sve knjižnice se oslanjaju na, na, ako ništa drugo, međuknjižničnu posudbu, ali u svakom slučaju nekakvu suradnju među knjižnicama, i svaka knjižnica gleda druge knjižnice koje su... u okruženju, tako mi gledamo, imamo tu znanstvenu knjižnicu, koja nam je u neposrednoj blizini, koja je jako dobro opremljena, prema tome mi nemamo potrebu se opreмати, tako da vjerujem da su i druge knjižnice svjesne svoje okoline“

Ispitanica iz Zadra nije imala nikakve posebne prijedloge, osim da se knjižnice trebaju voditi IFLA-inim i drugim smjernicama za slijepi i slabovidne osobe te da se prilikom izgradnje novih zgrada treba voditi računa o studentima s invaliditetom, što vjeruje da već jest slučaj. Također, dodaje da je edukacija, odnosno radionice od velike važnosti kako bi se pristupilo ovoj skupini korisnika na primjeren način.

5.4. Rasprava

Analizirajući rezultate istraživanja povedenog u tri visokoškolske i jednoj sveučilišnoj knjižnici, ne može se sa sigurnošću utvrditi postoje li na svim fakultetima slijepi i slabovidni studenti. Nitko od ispitanika nije sa sigurnošću mogao potvrditi niti broj slijepih ili slabovidnih, jer ni na jednom fakultetu, a ni na sveučilištu, ne prikupljaju podatke o vrsti invaliditeta osobe koja upisuje fakultet. Nedostatak konkretnih podataka o broju slijepih i slabovidnih studenata na hrvatskim sveučilištima i fakultetima predstavlja početni problem, jer u nedostatku tih informacija, teško je oblikovati usluge za ovu skupinu korisnika, te isto tako doprijeti do njih i informirati ih o uslugama i tehnologiji koju knjižnica nudi. Međutim, većina ispitanika ipak tvrdi da na njihovom fakultetu studiraju ili slijepi ili slabovidni, osim knjižničarke iz Rijeke koja nije sigurna te tvrdi da možda studiraju, ali u jako malom broju. Iz rezultata je vidljivo da jedina ispitana knjižnica koju redovito, čak vrlo često posjećuju slijepi i slabovidni studenti jest Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu koja nudi brojne usluge za ovu skupinu korisnika. Iako knjižnica FFOS-a ne nudi nikakve usluge za slijepi i slabovidne osobe, te nema prilagođenu građu i pomoćnu tehnologiju, slijepi i slabovidni studenti ipak posjećuju knjižnicu. Pretpostavlja se da građu prema potrebi prilagođavaju u udrugama ili centrima koji nude tu mogućnost, ili uz pomoć videćih kolega. Razlozi za neposjećivanje knjižnice u preostale dvije knjižnice su različiti, kao i razlozi zbog kojih tri od četiri knjižnice ne nude usluge za slijepi i slabovidne. Iako je uzorak ispitanih knjižnica mali, u većini slučajeva razlog zbog kojeg ne nude usluge jest što smatraju da za time nema potrebe, odnosno zbog malog broja slijepih, tj. slabovidnih

osoba. U Zadru ipak postoji neka tehnologija koju nude slijepima i slabovidnima, no slabovidni student je bio tek nekoliko puta i u pravilu se ta tehnologija ne koristi, stoga je ne pružanje usluga ovoj skupini korisnika u jednu ruku opravdano. Budući da se u blizini nalazi knjižnica koja takve usluge nudi, ispitanica tvrdi da su slijepi i slabovidni navikli posjećivati tu knjižnicu i da ona vjerojatno zadovoljava sve njihove potrebe. Iz navedenoga je vidljivo da ispitanicima veliki problem predstavlja nedostatak informacija o broju slijepih i slabovidnih studenata na matičnim fakultetima. Bez obzira na to, većina ispitanika tvrdi da slijepi i slabovidni na njihovim fakultetima postoje, no svejedno ne nude usluge za ovu skupinu korisnika te slijepi i slabovidni ne posjećuju redovito svoju visokoškolsku knjižnicu. Istraživanje Šehić i Faletar Tanacković donosi zanimljive rezultate u kojima je vidljivo da slijepi i slabovidni radije informacije i potrebnu literaturu traže na drugim mjestima, te knjižnicu posjećuju samo ako ne dođu do informacije preko nekih drugih kanala koje češće koriste. Ovo ukazuje na potrebu da knjižnice promoviraju svoje usluge među slijepim i slabovidnim korisnicima, obavještavaju ih o tehnologijama koje posjeduju i na taj način privuku korisnike u svoje knjižnice. Ukoliko slijepi ili slabovidni studiraju na određenom fakultetu, potreba za uslugama u visokoškolskim knjižnicama svakako postoji i to ne treba ignorirati, nego treba privući korisnike u knjižnice.

Zanimljivo je, i svakako pozitivno, da svaka knjižnica koja ne nudi usluge za slijepu i slabovidnu smatra kako bi se knjižnica mogla prilagoditi ukoliko je potrebno, jer postoji dobra volja. Ponekad je razlog ne pružanja usluga za slijepu i slabovidnu financijske naravi, no ponovno smatraju da se i to može riješiti ukoliko se pokaže potreba za takvom uslugom. Kontradiktorna je činjenica da je u nekim knjižnicama bila vidljiva potreba za prilagođenim uslugama, budući da su slijepi, odnosno slabovidni posjećivali i posjećuju visokoškolsku knjižnicu, no ni tada se nisu poduzeli neki ozbiljniji koraci. Postoji mogućnost da ta potreba nije bila dovoljno iskazana, jer su se studenti prema pretpostavci snalazili na neke druge načine ili nisu znali da imaju pravo tražiti specifične usluge, no knjižnica bi trebala pokušati ponuditi usluge kako bi studentu olakšala studij. Ipak je lakše ukoliko student može sve potrebe, ili bar većinu njih, zadovoljiti unutar ili u neposrednoj blizini zgrade u kojoj studira, a na taj način imao bi bolje uvjete za uspješno studiranje. Primjer uvjetno rečeno pokušaja uvođenja nekih od usluga, i svakako pozitivan primjer, jest onaj Sveučilišne knjižnice u Zadru koja je neosporivo pokušala privući slijepu i slabovidnu u svoju knjižnicu nabavom prilagođene tehnologije. Ipak, kada bi se studenti informirali o tehnologiji i uslugama koje nudi ova knjižnica, možda bi češće koristili njezine usluge. To je svakako problem na kojemu trebaju poraditi sve ispitane knjižnice, izuzev

Knjižnice FFZG-a, budući da navode kako postoje slijepi i slabovidni studenti na fakultetu. Bez obzira na to, dobra volja je pokazana u svim knjižnicama, kao i pozitivan stav spram usluga za slijepi i slabovidne studente. Ono što je najvažnije je da oni sami slijepi i slabovidne promatraju jednako kao i druge korisnike knjižnice, što je posebno vidljivo izjavom knjižničarke iz Zagreba, koja tvrdi da, kao što postoje zahtjevniji i manje zahtjevni korisnici bez invaliditeta, tako postoje i zahtjevniji i manje zahtjevni korisnici s invaliditetom i da sve to spada u opis posla svakog knjižničara. Ipak, uvođenje usluge za slijepi i slabovidne korisnike ne ovisi samo o knjižnicama, budući da one ovise o proračunu fakulteta, odnosno sveučilišta. Ukoliko nema vidljive potrebe za uvođenjem takve usluge, vjerojatno ne bi dobili sredstva. Međutim, dvije knjižnice izjavljuju kako imaju dobru suradnju s upravom i smatraju da bi im se sredstva odobrila, ukoliko bi se javila potreba za uvođenjem ove usluge. Iz navedenog se zaključuje kako su knjižnice otvorene prema uvođenju usluga za slijepi i slabovidni, no problem je što smatraju da ne postoji potreba za tim. Kada bi bili dostupni podaci o slijepim i slabovidnim studentima i kada bi ih se pravodobno informiralo o uslugama knjižnice, možda bi češće posjećivali i potreba bi bila jasnija i uočljivija. No, pozitivan stav ipak jeste pokazan u svim ispitanim knjižnicama.

Sredstva nisu jedini problem. Nekoliko je knjižnica istaknulo problem edukacije djelatnika kao jednu od najvećih prepreka u radu sa slijepim i slabovidnim studentima. Edukacije se, prema izjavama ispitanika, ne održavaju dovoljno često, a ukoliko se i jesu održavale, problem je bio što informacija nije došla do njih. Premda se edukacije za rad s osobama s invaliditetom u nekim knjižnicama, poput narodnih, održavaju, prema rezultatima ovog istraživanja, ne održavaju se u svim ispitanim visokoškolskim knjižnicama. Iako se rezultati ovog istraživanja ne mogu generalizirati, s obzirom na ograničen broj ispitanih knjižnica, potreba za edukacijom na razini sveučilišta ili fakulteta za sve knjižnice svakako je neophodna. Svi ispitanici imaju pozitivan stav spram edukacije i smatraju je jednom od ključnih faktora za uspješan rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Ukoliko i ne postoje usluge u knjižnici, knjižničari nisu osposobljeni u potpunosti se prilagoditi slijepim i slabovidnim korisnicima jer nisu upoznati s njihovim specifičnim potrebama i zahtjevima. Ipak je riječ o posebnoj skupini korisnika i potrebna je obuka da bi im se moglo pristupiti na adekvatan način.

Također je pozitivno to što su knjižnice svjesne svojih nedostataka, pa tako pored nedostatka edukacije navode neprilagođenost fizičkog prostora, nedovoljno osvijetljene prostorije, nepristupačnost zgrade i knjižnice. Isto tako, svjesne su i prednosti svojih knjižnica. Najviše prednosti

je, razumljivo, mogla navesti Knjižnica FFZG-a, poput prilagođenog prostora, građe, pristupačnosti i educiranosti djelatnika i brojnih drugih. Zanimljivu prednost navela je voditeljica knjižnice FFOS-a, što je općenito prednost visokoškolskih naspram velikih narodnih knjižnica, a riječ je o bliskosti knjižničara i korisnika. Kada je manja sredina u pitanju, kao što je slučaj u visokoškolskim knjižnicama, knjižničari su bolje upoznati s potrebama svojih korisnika, pa tako i slijepih i slabovidnih studenata, a osim toga, lakše im se mogu prilagoditi te se mogu posvetiti svakom korisniku. Još neke od navedenih prednosti su spremnost na uslugu i iskazana dobra volja knjižničara. Primjerice, Sveučilišna knjižnica u Zadru uistinu se trudi prilagoditi svakom korisniku, no kako za time nije bilo potrebe, usluga za slijepe i slabovidne nije uvedena. Ipak, knjižničarka prepoznaje i jedan veliki nedostatak, a to je izuzetna fizička nepristupačnost većine lokacija na kojima se knjižnice nalaze, a neprilagođenost zgrada uzrokovana je time što nisu građene namjenski da bi bile knjižnice. Iz ovoga, ali i iz ostalih rezultata ovoga istraživanja vidljivo je da su knjižnice u velikoj mjeri svjesne toga kako treba izgledati knjižnica prilagođena slijepim i slabovidnim osobama te što sve usluge trebaju podrazumijevati, a to je slučaj i kod onih knjižnica koje ispunjavaju i kod onih koje ne ispunjavaju te uvjete. Sveučilišna knjižnica u Zadru ipak, čini se, nije u potpunosti svjesna usluge koju nudi. Iako je na početku voditeljica izjavila kako ne pružaju usluge za slijepe i slabovidne, kasnije je u intervjuu vidljivo da posjeduju neku od pomoćne tehnologije, koja nikako nije zanemariva. Riječ je o računalu s printerom za brajicu, govornoj jedinici, džepnom ružnom skeneru za unos manje količine teksta, elektroničkom ručnom povećalu i brajičnoj bilježnici, odnosno računalu s brajičnim ulazom i izlazom. Ova tehnologija je izuzetno korisna i primjećuje se da takvu tehnologiju ne posjeduje čak ni Knjižnica Filozoskog fakulteta u Zagrebu, koja je prema svim ostalim kriterijima prilagođenija slijepim i slabovidnim osobama i studenti je u većoj mjeri koriste. Ovo je jako velika prednost zadarske knjižnice, toga su i sami svjesni, ali možda nisu svjesni koliki je značaj posjedovanja ove tehnologije. Mogući razlog je taj što se koristila svega par puta, i u pravilu se ne koristi, no ovo je veliki korak naprijed za sveučilišnu knjižnicu. Ipak, kada bi se tehnologija i usluge koje nude bolje promovirali, možda bi je korisnici više koristili.

Što se tiče rada sa slijepim i slabovidnim osobama, nijedna od ispitanih knjižnica, izuzev one u Zagrebu, nije imala puno iskustva, ili uopće nije radila s ovom skupinom korisnika (FFRI). Zahvaljujući nedostatku iskustva, ali i primjerene edukacije, nisu upoznati sa specifičnostima slijepih i slabovidnih korisnika. Osječka knjižničarka ipak navodi neke od specifičnih zahtjeva, poput nemogućnosti višesatnog rada u čitaonici, potrebe za dogovorom oko posudbe građe na produljeni

rok, pomoći kolega studenata i potrebe da se i knjižničari i studenti angažiraju oko pomoći osobi sa bilo kojom vrstom invaliditeta. Najveći je problem, kako navodi, što je to sve za njih nepoznanica i tvrdi da bi edukacija, ali i razgovor sa slijepom ili slabovidnom osobom, pomogli da se upoznaju s njihovim potrebama. Veoma je pozitivno što knjižničarka prepoznaje razgovor s korisnicima kao jedan od najvažnijih izvora informacija o njihovim potrebama, kao što je istaknuto u IFLA-inim smjernicama (eng. *checklist*) za rad sa osobama s invaliditetom gdje je naznačeno da bi se trebali redovno održavati sastanci s osobama s invaliditetom kako bi se ustanovila kvaliteta usluge i usvojili prijedlozi ciljane skupine korisnika. Budući da većina knjižnica nema puno iskustva u radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima, ponovno je vidljiva važnost edukacije za rad s ovom skupinom korisnika da bi mogli prilagoditi svoje usluge slijepim i slabovidnim korisnicima ukoliko bi češće posjećivali knjižnicu, ali i kako bi ih privukli da koriste njihove usluge.

Iz rezultata je jasno vidljivo da Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu u najvećoj mjeri ima preduvjete da zadovolji potrebe slijepih i slabovidnih osoba. Osim što su jedini imali priliku upoznati se sa specifičnostima slijepih i slabovidnih studenata, budući da često posjećuju knjižnicu, nude i najraznovrsnije usluge svojim korisnicima uključujući različitu pomoćnu tehnologiju te uslugu prilagodbe građe korisnicima u suradnji s Udrugom ZAMISLI. Iako ne posjeduju građu na brajici i drugu građu za slijepe i slabovidne među svojim knjižničnim fondom, ova usluga u određenoj mjeri ispunjava korisničke zahtjeve za građom prilagođenom njihovim potrebama, što je vidljivo i iz činjenice da se jako često koristi. Građa na Brailleovom pismu nije nešto što si može priuštiti svaka knjižnica, no ovo je dokaz kako postoje dobri alternativni načini za zadovoljavanje korisničkih potreba za literaturom. Ovdje je važno istaknuti da rezultati istraživanja autorica Šehić i Faletar Tanacković ukazuju na to da današnji slijepi i slabovidni studenti često nisu niti upoznati s brajicom, što je još jedan dokaz da knjižnica ne mora nužno posjedovati ovu vrstu prilagođene građe. Spomenute je istraživanje pokazalo da korisnici preferiraju digitaliziranu građu, a osim spomenute usluge digitalizacije i prilagođavanja literature, Odsjek za informacijske znanosti zagrebačkog Filozofskog fakulteta i Hrvatski savez slijepih zajednički su kreirali digitalnu zbirku namijenjenu posebno ovoj skupini korisnika, s kojom bi svi visokoškolski knjižničari trebali biti upoznati i upućivati svoje korisnike na korištenje ove zbirke. Nadalje, knjižnica FFZG-a surađivala je s različitim udrugama i centrima, no trenutno najviše surađuju sa spomenutom udrugom ZAMISLI, a iz odgovora knjižničarke vidljivo je da je ta suradnja vrlo dragocjena i korisna, kako knjižnici, tako i korisnicima, te na taj način pokazuju drugim knjižnicama važnost suradnje s udrugama za slijepe i slabovidne

osobe. Također, djelatnici zagrebačke visokoškolske knjižnice educirani su za rad s osobama s invaliditetom, a posebno sa slijepim i slabovidnim osobama i redovito pohađaju različite edukativne radionice koje se organiziraju u sklopu sveučilišta. Djelatnici knjižnice su pristupačni i spremni pomoći korisnicima te su upoznati s njihovim specifičnim potrebama, dakle, u tom pogledu također ispunjavaju uvjete da bi knjižnica bila pristupačna slijepim i slabovidnim studentima. Svjesni su da njihova usluga nije savršena, no u usporedbi s drugim ispitanim knjižnicama, ali i s drugim visokoškolskim knjižnicama, vrlo su visoko na ljestvici, kako i sami ističu.

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu odskaače od drugih ispitanih knjižnica uslugama koje nudi za slijepe i slabovidne studente. Uspoređujući uslugu ove knjižnice s preduvjetima za uspješnu uslugu za slijepe i slabovidne osobe vidljivo je nastojanje da sve preduvjete ispune. Tehnologijom kojom raspolažu mogu se mjeriti samo sa Sveučilišnom knjižnicom u Zadru, koja je nabavom adaptivne tehnologije, usprkos knjižnici koja nudi usluge za slijepe i slabovidne u neposrednoj blizini, postavila dobru osnovu za uvođenjem ovakve usluge u svoju knjižnicu i time učinila velik prvi korak. Rezultati također ukazuju na dobru volju ostalih knjižnica za pružanje usluga za slijepe i slabovidne korisnike. Vidljivo je da su svi ispitanici svjesni važnosti zadovoljavanja potrebe ove skupine korisnika, ali istovremeno smatraju da za time još uvijek nema potrebe. Situaciju na razini cijele Hrvatske nisu svi htjeli komentirati jer nemaju informacije o drugim knjižnicama, ali većina ističe kako bi se situacija trebala poboljšati. Kao prijedlozi za poboljšanje trenutne situacije u hrvatskim visokoškolskim, odnosno sveučilišnim knjižnicama uglavnom se navode edukacija knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, čiju su važnost prepoznali svi ispitanici, te komunikacija sa studentima i prilagođenost knjižničnog prostora. Potrebno je naglasiti da se rezultati ovog istraživanja ne mogu generalizirati, budući da je riječ o kvalitativnom istraživanju s malim brojem ispitanika, no mogu poslužiti kao dobra polazišna točka za druga istraživanja na ovu temu te potaknuti knjižnice na pokretanje ovakvih usluga nudeći primjere dobre prakse kojima se pri tome mogu voditi.

6. Zaključak

Uloga visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica, kao i bilo koje druge knjižnice, jest zadovoljiti potrebe svojih korisnika. Ove knjižnice igraju veliku ulogu u obrazovanju svakog studenta te se trebaju truditi odgovoriti na njihove potrebe, prvenstveno za stručnom i ispitnom literaturom. U sklopu diplomskog rada provedeno je istraživanje o uslugama za slijepo i slabovidne studente koje nude hrvatske visokoškolske knjižnice, da bi se dobio uvid u postojeće usluge koje nude hrvatske visokoškolske knjižnice te kako bi se ukazalo na važnost prilagođenosti knjižničnih usluga svim korisničkim skupinama, uključujući i slijepo i slabovidne. Istraživanje je provedeno metodom polustrukturiranog dubinskog intervjua, kako bi se dobio bolji uvid u problematiku. Ispitanici su bile knjižničarke visokoškolskih knjižnica filozofskih fakulteta u Osijeku, Zagrebu i Rijeci, te knjižničarka Sveučilišne knjižnice u Zadru, budući da je riječ o integriranom sveučilištu s odjelima. Prvi izazov nastao je prije početka istraživanja iz razloga što knjižničarka iz Splita nije mogla sudjelovati u istraživanju. Prvenstveno je planirano da istraživanje obuhvati sve knjižnice filozofskih fakulteta u Hrvatskoj no to nije bilo moguće te je uzorak sužen na spomenute knjižnice. Bez obzira na to, rezultati istraživanja pokazali su se vrlo korisnima. Iako većina knjižnica ne nudi širok dijapazon usluga za slijepo i slabovidne studente, što može predstavljati još jedan od izazova, ispitanici su ipak svojim odgovorima pomogli da se dođe do kvalitetnih zaključaka.

Kada je riječ o slijepim i slabovidnim korisnicima, koji imaju nešto specifičnije potrebe, knjižnica u jednakoj mjeri treba pružiti kvalitetnu uslugu i ispuniti njihove zahtjeve kao što to čini i za studente bez ove ili bilo koje vrste invaliditeta. Budući da bez određenih pomagala slijepi i slabovidni ne mogu čitati standardni tisak ili im je potrebna digitalizacija i prilagodba građe, knjižnica je dužna omogućiti im korištenje tih pomagala i posudbu te građe u vlastitoj visokoškolskoj, odnosno sveučilišnoj knjižnici. Ukoliko iz nekih razloga ti zahtjevi ne mogu biti ispunjeni, to je moguće ostvariti kroz različite suradnje s udrugama za slijepo i slabovidne osobe, kao i s drugim knjižnicama u okolini, što je dokazano ovim istraživanjem. Kako navodi voditeljica Sveučilišne knjižnice u Zadru, knjižnice trebaju biti svjesne svoje okoline i s tim u vidu oblikovati svoje usluge. Budući da rezultati ranijih istraživanja ukazuju na to kako se slijepi i slabovidni rijetko obraćaju svojim knjižnicama za pomoć prilikom nabave potrebne literature (Šehić, Faletar Tanacković, 2014.), knjižnice trebaju nešto poduzeti da se ta situacija popravi, bilo da je riječ o promoviranju usluga koje knjižnica nudi, ili o samoinicijativnom pribavljanju broja studenata kojima su potrebne prilagođene usluge. Da bi uspješno zadovoljile potrebe slijepih i slabovidnih, ključno je da najprije dođu do njih. Međutim, pristup

slijepim i slabovidnim osobama također može predstavljati problem. Rezultati istraživanja Šehić i Faletar Tanacković pokazuju da slijepi i slabovidni ne posjećuju svoju knjižnicu i da je ona zadnje mjesto gdje će potražiti pomoć. Dakle, knjižničari na neki način moraju pristupiti slijepim i slabovidnim korisnicima, no imajući pri tome u vidu da neki od tih korisnika ne žele da ih se izdvaja kao osobe s posebnim potrebama, stoga knjižničari trebaju biti vrlo oprezni pri odabiru načina na koji će se pristupiti ovoj skupini korisnika. Najsigurniji način promoviranja usluga za slijepce i slabovidne može biti javno promoviranje unutar fakulteta, na mrežnim stranicama ili na nekim drugim javnim mjestima, da bi se izbjegla bilo koja vrsta diskriminacije ove skupine korisnika. Nadalje, prilikom oblikovanja usluga za slijepce i slabovidne početni problem predstavlja nerazvijenost sustava za prikupljanje podataka o slijepim i slabovidnim studentima na određenim fakultetima. Rješavanjem ovog problema, knjižničari bi imali uvid u broj slijepih i slabovidnih studenata na njihovom fakultetu i u skladu s tim oblikovali bi svoje usluge. Ukoliko slijepi i slabovidni studenti studiraju na određenom fakultetu, postoji i potreba za pružanjem prilagođene usluge, no broj slijepih i slabovidnih ipak je ključan u procjeni je li isplativo pokretati ovu uslugu. Broj korisnika uvijek predstavlja problem kada je riječ o manjim korisničkim skupinama, jer se javlja pitanje financijske opravdanosti za pružanje specifičnih, nerijetko skupih usluga. Međutim, zadaća je knjižnice pružiti jednaku uslugu svim svojim korisnicima, tako da mali broj slijepih i slabovidnih ne bi trebao biti ključan u donošenju odluka za pružanje usluge za slijepce i slabovidne. Ta usluga ne mora biti sveobuhvatna, dovoljno je, primjerice, ostvariti neku suradnju, komunicirati sa studentima, informirati ih i pokušati zadovoljiti njihove potrebe.

Knjižnica FFZG-a uspješno zadovoljava većinu preduvjeta za pružanje kvalitetne usluge za slijepce i slabovidne studente, poput prilagođenog prostora, digitalizacije i prilagodbe knjižnične građe, adaptivne tehnologije i djelatnika educiranih za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Također, zagrebačka knjižnica je jedina od ispitanih knjižnica koju korisnici redovito, čak vrlo često posjećuju. Većina ispitanika smatra da nema potrebe za uvođenjem usluge, no rezultati istraživanja Šehić i Faletar Tanacković ukazuju na suprotno – potreba postoji, a korisnici bi posjećivali svoje visokoškolske knjižnice ukoliko bi im nudile odgovarajuće usluge. Iz ovoga se zaključuje da bi knjižnice trebale više poraditi na komunikaciji sa slijepim i slabovidnim studentima i promoviranju svojih usluga. Osim navedenog, ispitanici u istraživanju Šehić i Faletar Tanacković ističu važnost educiranog osoblja, što primjećuju i sami knjižničari, no potrebno je shvatiti da prilagođenost knjižnice potrebama slijepim i slabovidnim osobama, kao i sve što to podrazumijeva, ne ovisi u

potpunosti od knjižnice, pogotovo kada je riječ o knjižnicama koje ovise o proračunu svoje matične ustanove. Ipak, pohvalno je da su knjižnice svjesne važnosti usluga za slijepe i slabovidne u visokoškolskim knjižnicama, kao i važnosti edukacije knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima, ali jednako tako i razgovora sa samim korisnicima prilikom čega mogu saznati njihove potrebe iz prve ruke i na osnovu toga prilagođavati svoje usluge. Knjižnice su u pravilu spremne prilagoditi svoje usluge i rezultati pokazuju dobru volju knjižničara za pokretanjem usluga za slijepe i slabovidne u svojim knjižnicama, no nedostatak komunikacije između knjižničara i krajnjeg korisnika predstavlja veliki problem.

Rezultati istraživanja djelomice potvrđuju početnu pretpostavku da hrvatske visokoškolske knjižnice u pravilu ne nude usluge za slijepe i slabovidne studente. Ovu hipotezu nije moguće u potpunosti dokazati, budući da nisu ispitane sve visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj te se rezultati istraživanja ne mogu generalizirati, no djelomice je dokazana s obzirom na knjižnice koje su ispitane ovim istraživanjem. Nadalje, hipoteza da su stavovi ispitanika o pružanju usluge za slijepe i slabovidne uglavnom pozitivni u potpunosti je potvrđena s obzirom na ispitanu uzorak. Iako se ni ova hipoteza ne može generalizirati, prema rezultatima ovog istraživanja, može se pretpostaviti da su knjižničari uglavnom otvoreni prema pružanju usluga za slijepe i slabovidne studente. Posljednja hipoteza da su najčešći izazovi s kojima se ispitanici susreću prilikom pružanja usluga za slijepe i slabovidne nedostatak edukacije za rad s ovom skupinom korisnika, nedostatak financijskih sredstava i nerazumijevanje uprave, djelomično je dokazana. Oko nedostatka edukacije knjižničara slažu se svi ispitanici te je smatraju nužnom za adekvatan pristup ovoj skupini korisnika. Također, svi su ispitanici izjavili kako nedostatak financija predstavlja problem, no to ne smatraju velikim problemom te smatraju da bi se sredstva izdvojila ukoliko bi se pokazala potreba za uvođenjem ove usluge. Ovo ukazuje na to da nerazumijevanje uprave ipak ne predstavlja problem, te ispitanici ističu da bi uprava podržala knjižnicu ukoliko bi se odlučili za pokretanje usluga za slijepe i slabovidne korisnike.

Iako je ovo istraživanje provedeno na malom uzorku i rezultati se ne mogu generalizirati, vjerujemo da, zajedno s rezultatima ranije provedenog istraživanja (Šehić, Faletar Tanacković, 2014.), mogu ukazati na potrebu za uvođenjem usluge za slijepe i slabovidne osobe u visokoškolske knjižnice i dati dobre primjere kako te usluge trebaju izgledati. Također, uzimajući u obzir mali broj istraživanja na ovu temu, smatra se da ovo istraživanje može poslužiti kao dobra polazišna točka drugim istraživačima te na taj način pridonijeti istraživanjima ove problematike. Istraživanje bi se u

budućnosti moglo proširiti na sve visokoškolske knjižnice fakulteta iz područja društvenih i humanističkih znanosti, budući da je to područje za koje se slijepi i slabovidni najčešće opredjeljuju te bi se dobio dublji uvid u usluge za slijepu i slabovidnu osobu u visokoškolskim knjižnicama na razini cijele Hrvatske.

7. Popis korištene literature

1. Barišić, Josipa. Socijalna podrška osobama s oštećenjem vida. // Socijalna politika i socijalni rad 1, 1(2013), str. 38-70. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/152292>
2. Benjak, Tomislav. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2013. URL: http://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2013/11/Bilten_invalidi_2012.pdf
3. Bodaghi, Nahid Bayat; Zainab, A.N. My carrel, my second home: inclusion and the sense of belonging among visually impaired , srudents in an academic library. // Malaysian Journal of Library & Information Science 18, 1 (2013.), str. 39-54. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=c5cac22b-dd29-4b0e-a3f1-42f35ada9738%40sessionmgr110&vid=0&hid=109>
4. Državni zavod za statistiku. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine. URL: http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_22/H01_01_22_RH.html
5. Frajtag, Sanja. Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / Dijana Sabolović-Krajina, Koprivnica: 2013. Str. 17-30. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf
6. Harrel, Margaret C.; Bradley Melissa A. Dana Collection Methods: semi-structured interviews and focs groups. // National Defense Research Institute. RAND Corporation, 2009. 140 str. URL: http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/technical_reports/2009/RAND_TR718.pdf
7. Hrvatski savez slijepih. Broj slijepih osoba u Hrvatskoj. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/broj-slijepih-osoba-u-hrvatskoj-927/>
8. Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/slijepe-osobe-100/>
9. Irvall, Birgitta; Skat Nielsen, Gyda. Access to libraries for persons with disabilities – checklist. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>
10. Ivanov, Davor. Slijepi u RH najčešće rade u call centrima, kao maseri, terapeuti..., 31. svibnja 2013. URL: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/slijepi-u-rh-najcesce-rade-u-call-centrima-kao-maseri-fizioterapeuti-242771>

11. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu: informacije za studente s invaliditetom. URL: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi>
12. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom: prijedlog. Tempus project education for equal opportunities at Croatian universities, Zagreb, 2013. 67 str. URL: http://www.eduquality-hr.com/images/stories/Zavrсна_Konf_HR/nd.pdf
13. Perčinić, Mario; Šoljan, Nikša Nikola. Povijesno pedagoški presjek obrazovanja slijepih osoba u Hrvatskoj. // Savez slijepih. Zagreb: Filozofski fakultet, Odsjek za pedagogiju, 2004. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/presjek-obrazovanja-slijepih-443/>
14. Project Gutenberg. URL: <https://www.gutenberg.org/>
15. Sabolović- Krajina, Dijana; Vugrinec, Ljiljana; Petrić, Danijela. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u knjižnici i čitaonici Fran Galović Korpivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010) str. 76-92. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d38fae43-bd16-4e9b-85e7-4e35b5c649bf%40sessionmgr112&vid=0&hid=109>
16. Saumure, Kristie; Given, Lisa M. Digitally enhanced? An examination of the information behaviours of visually impaired post-secondary students. // The Canadian Journal of Information and Library Science 28, 2 (2004.), str. 25-42. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=7e64f774-a8ef-4185-8a0e-ebd3ac4aeaa4%40sessionmgr110&vid=0&hid=109>
17. Studenti s invaliditetom. // Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/ssi/>
18. Šehić, Silvana; Faletar Tanacković, Sanjica. Exploration of academic information seeking and library use of the blind and visually impaired student in Croatia. 7 str. URL: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida/article/viewFile/158/156>
19. Tiflološki muzej. Ukorak s vremenom. URL: <http://www.tifloloskimuzej.hr/main.aspx?id=18&pid=24&prId=166&Page=1>
20. U čemu slijepi trebaju pomoć, a u čemu ne: slijepi danas i sutra. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/u-cemu-slijepi-trebaju-pomoc-a-cemu-ne-21/>
21. Udruženje za unapređenje obrazovanja slijepih i slabovidnih osoba. URL: <http://uosso.hr/default.aspx?id=15>

22. Ujlaki, Kristian; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepce i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici Fran Galović Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010), str. 93-104. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8c05a556-a054-49b3-954f-dd2a600a688f%40sessionmgr112&vid=0&hid=109>
23. Vijeće Europe. Access to social rights for people with disabilities in Europe. Strasbourg: Integration of People with Disabilities. Council of Europe Publishing, 2003. URL: http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Access%20to%20social%20rights%20%20in%20Color.pdf
24. Virkes, Davor. Multimedijske komunikacije namijenjene slijepim osobama. Magistarski rad. Zagreb: Fakultet elektrotehnike i računarstva, 2004. URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/multimedija-slijepce-448/>
25. World Health Organization. Visual impairment and blindness URL: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/>
26. Žulj, Amelija. Prilagođavanje građe slijepim i slabovidnim osobama i digitalne zbirke. // Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / Dijana Sabolović-Krajina, Koprivnica: 2013. Str. 113-121. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepce_i_slabovidne.pdf
27. Žulj, Amelija; Gabriel, Dunja Marija; Sabljak, Ljiljana. Putokaz za izradu hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3 (2013), str. 231-255. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=9896af74-ad01-48cf-8333-ea6de4842a50%40sessionmgr111&vid=0&hid=109>

8. Prilozi

Popis priloga:

1. Koncept intervjua s knjižničarima
2. Transkript intervjua s knjižničarima
3. Tablica s odgovorima knjižničara po pitanjima

1. Koncept intervjua s knjižničarima

1. Postoje li na Vašem fakultetu slijepi i slabovidni studenti? Koliko je (okvirno) slijepih i slabovidnih studenata na Vašem fakultetu?
Ukoliko ne, jeste li imali slijepu i slabovidnu studente na fakultetu?
2. Posjećuju li slijepi i slabovidni visokoškolsku knjižnicu?
Ukoliko ne – što mislite, koji su razlozi nekorištenja usluga visokoškolske knjižnice?
3. Nudite li usluge za slijepu i slabovidne studente? Koje?
4. Posjedujete li na bilo koji način prilagođenu građu za slijepu i slabovidne studente? Koju? (digitalizirana građa, elektronička, građa na brajici, audio građa, zvučne knjige itd.) U kolikoj mjeri se studenti koriste ovom vrstom građe?
5. Posjedujete li pomoćnu tehnologiju za studente s oštećenjem vida (tiflotehnika)? Koju tehnologiju posjedujete i u kojoj mjeri se koristi? (Brailleov redak, programi i softveri za slijepu i slabovidne, DAISY, povećalo itd.)
6. Pružate li neke dodatne usluge slijepim i slabovidnim studentima, poput skeniranja građe, prevođenja na brajicu, snimanja audio građe i sl. (produženi rokovi za vraćanje knjiga, posuđivanje građe koja ne ide van knjižnice, međuknjižnična posudba prilagođene građe i sl.)?
7. Organizirate li radionice ili programe za slijepu i slabovidne osobe i o kakvim je programima riječ? Koliko važnima smatrate ovakve usluge za slijepu i slabovidne?
8. Ukoliko ne pružate usluge za slijepu i slabovidne, koji su razlozi? S kojim se problemima susrećete (nedostatak sredstava, nerazumijevanje uprave i sl.)? U kojoj mjeri ste u mogućnosti prilagoditi svoje usluge slijepim i slabovidnim studentima i na koji način?
9. Što biste izdvojili kao najveće prednosti/nedostatke u kontekstu pristupačnosti knjižnice za slijepu i slabovidne osobe?
10. Ukoliko nema slijepih i slabovidnih studenata na fakultetu, jeste li imali priliku raditi sa slijepim i slabovidnim studentima?

11. Na koji način se razlikuje rad sa slijepim i slabovidnim studentima od rada s videćim studentima? Koji su njihovi specifični zahtjevi i potrebe, koliko ste dobro upoznati s njima i kako se s njima nosite? Na koje probleme nailazite i kako ih rješavate?
12. Suradujete li na bilo koji način s udrugama za slijepe i slabovidne osobe ili drugim knjižnicama? S kojim udrugama suradujete i na koji način?
Ukoliko ne, koji je razlog?
Ukoliko nema studenata, može li se ostvariti suradnja ukoliko se pojave slijepi i slabovidni studenti?
13. Koliko važnom smatrate suradnju s drugim knjižnicama i udrugama za slijepe i slabovidne osobe?
14. Jeste li prošli edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom? Što je podrazumijevala ta edukacija?
Ukoliko niste, koji je razlog? Smatrate li da bez edukacije možete pristupiti korisnicima s oštećenjem vida na adekvatan način?
15. Smatrate li edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom nužnom i u kojoj mjeri?
16. Smatrate li da hrvatske visokoškolske knjižnice zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba? Kako biste ocijenili prilagođenost njihovim potrebama?
Ukoliko ne, koji su razlozi nerazvijenosti usluga za slijepe i slabovidne osobe u visokoškolskim knjižnicama u RH?
Koje bi se mjere trebale poduzeti da se situacija popravi?

2. Transkript intervjuja s knjižničarima

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku

1. Imate li na fakultetu slijepo ili slabovidne studente?

Da, to sad nemamo podatke, a mislim da ima jer, barem vidim (šum) po onima koji dolaze, ovaj, to bi u referadi (mhm) zapravo, jer mi ne dobijemo nikad takve podatke (mhm)

2. A dolaze li u knjižnicu...

Pa (slijepi i slabovidni studenti) primjećujemo da da, ovaj... imali smo zapravo u jednoj generaciji, znači baš slijepog studenta, a sad vidimo da ima i slabovidnih, jel (mhm). Kad držimo radionice onda primijetimo jer ne mogu, moramo im povećat' na ekranu, jel (mhm), font i tako.

3. Dobro... nudite li usluge za slijepo i slabovidne u Vašoj knjižnici?

Ne.

4. Dobro... a posjedujete li na bilo koji način prilagođenu građu za slijepo i slabovidne, recimo digitaliziranu, elektroničku, sa povećanim fontom, građu na brajici...

Pa digitalizirana jedino što se tiče repozitorija, al' to zapravo nije njima ništa ovaj (da) posebno... (prilagođeno) Da. (da)

A zvučne neke knjige ili tako nešto?

Ne.

Ne.

5. Dobro, a posjedujete li neku pomoćnu tehnologiju za ošteć- za studente s oštećenjem vida?

... Ne.

Kao recimo povećala ili tako nešto?

M-m.

Dobro.

6. A pružate li neke dodatne usluge slijepim i slabovidnim studentima poput, recimo, skeniranja građe, prevođenja na brajicu, recimo produženje rok-, roka za posudbu građe?

Pa mi se dogovaramo inače, ovaj (mhm), što se toga tiče, što se tiče posudbe, a sad, n- na brajicu, nemamo ništa tako što bi mi mogli njima ovaj (mhm)... Sad ako se dogodi situacija da im treba nešto skenirati, mislim da to ne bi (da, da) bilo problema, jel, ovaj... Recimo baš kada smo imali, ovaj, studenta koji je slijep, obično bi njegova mama dolazila, jel (mhm), onda smo znali njoj dati građu preko vikenda ili na neko duže (mhm) vrijeme i tako.

A međuknjižnična posudba recimo neke prilagođene građe je li moguća?

Pa sve što korisnik zatraži ide međuknjižničnom (mhm), da.

Dobro...

Za sad nismo imali te zahtjeve (mhm), da.

7. Dobro... Organizirate li neke radionice ili programe posebno za slijepe i slabovidne studente?

... Ne (mhm), zato što zapravo nemamo ni informaciju, jel (mhm, da) koliko je njih.

Dobro, a koliko smatrate ovako općenito važnim tako neke programe i radionice, ukoliko bi možda bilo više takvih studenata?

Pa ovaj, svakako da je važno, i... sad smo već razmišljali o nekakvim mm možda mjestima koji bi, ne sad da ih izdvajamo od drugih, ali da bi možda onako jednostavno za njih bilo možda... mm da odvojimo neka mjesta koja su možda lakša... lakše doć' (da) do njih, jel (da), ili tako nešto da ne moraju prolaziti kroz cijelu knjižnicu ili ovaj... O tome smo razmišljali, samo zapravo bi trebalo to možda i označiti iii nekako baš ovaj (da, da)... Mislim to je sad samo ideja ali nismo se ovaj (da) s tim... (dobro) mislim da se i na razini fakulteta o tome razmišlja (mhm), tako nešto je bilo baš sad s povjerenstvom za kvalitetu, nešto sam čitala tako (mhm) oko toga.

8. Dobro, a koji je razlog što ne pružate usluge posebno za slijepo i slabovidne osobe, recimo, možda nedostatak sredstava ili nerazumijevanje...

Pa svakako nedostatak sredstava... mislim da se o njima nije baš posebno ni vodila, ovaj, do sad, ovaj, nekakva briga, pozornost, ne znam kako je to sa nastavom, koliko je prilagođeno, je l', ovaj (mhm), ali što se tiče knjižnice, svakako bi se sredstva trebala znači osigurati, a vjerojatno bi se i nas trebalo educirati u knjižnici (da, da), je l', prije svega.

9. Znači, niste prošli edukaciju za rad sa osobama...

Ne (s invaliditetom), ne.

Ne, dobro.

10. A što biste izdvojili kao najveće prednosti, odnosno nedostatke u kontekstu pristupačnosti knjižnice, visokoškolske knjižnice za slijepo i slabovidne?

Mislim da im možemo izaći više u susret nego možda nekakva narodna knjižnica, je l' (mhm), jer ipak su to naši studenti pa samim tim je pristup (da) drugačiji, ipak su to, ovaj, manji broj korisnika nego u narodnim knjižnicama i svakako bi se moglo povećati, znači, kada bi se povećala i sredstva iiii nekakvi uvjeti, kada bi se znači, ovaj, mi u knjižnici prošli nekakvu edukaciju, mislim da bi svakako mogli (mhm), pružiti, ovaj, a što se tiče prednosti, samim tim što je to manja sredina, je l' (da), i ipak je tu... mi smo poznati znači, ovaj, i njima i oni nama (da) je l' (da), mislim da je to ipak ta nekakva bliskost, (da, da) je l'.

11. Dobro, a... na koji način se razlikuje rad sa slijepim i slabovidnim studentima od rada s videćim studentima prema vašem iskustvu?

Pa nemamo puno iskustva (šuškanje papira) i stvarno su to, ovaj, onako... ne znam...

Možda neki specifični zahtjevi, potrebe, s kojima se...

Pa da (nerazumljivo) oni ne mogu sjediti u čitaonici definitivno (mhm) i- i raditi nekoliko sati, znači, tu je samim tim u startu, ovaj, dogovor da se građa u određeno vrijeme njima da, da ovaj, recimo, oni su... baš evo taj student koji je zapravo kod nas i diplomirao je obično nam ostavio popis, onda smo mi to izdvojili, pripremili za njega, ne znam, ovaj, netko bi došao po to i tako. Ovaj, to je bilo to, znam

da su njemu i njegove kolege, je l', studenti, isto su mu izlazili u susret pa su se tu nekako dogovarali, postoje nekakvi programi gdje se to može onda (da, da, da) prebacit na brajicu i tako. Znam da je to bilo, ovaj, nekako smo se svi tu... Ovaj, ili recimo, ako su u kolicima, znam da smo, dok nije bilo lifta, da smo znali pomoć, je l', uvijek su se tu našli neki, ovaj, studenti koji bi onda ih spuštali dolje (da, da, da), u kolicima studente, je l'. I tako, ovaj, mislim...

12. Dobro, ovaj, osim ovoga što ste sad spomenuli tih nekih problema, postoje li neki možda problemi koje biste posebno izdvojili u radu sa slijepim i slabovidnim studentima

Pa mislim da nema tu nekakvih posebnih problema, osim da osoblje svakako mora proći edukaciju (da) i onda je to... mislim da je to onda, ne znam, to- to je sve lakše, jer vi zapravo, bez obzira, ovaj, znači, ako je osoba slijepa ili slabovidna i ako vi prođete edukaciju, znate kako se treba ponašati, na š- na što treba obratiti pozornost, onda je to puno lakše (da, da), nego, ovaj, ako vi sad trebate pogađat' da je ona slabovidna, mislim mi to sad vidimo, je l', jer netko možda približi, pa gleda, je l' (da, da, da) teško mu se snać' u fondu između polica i tako dalje, (mhm) onda tu uskočite, ali, ovaj, sve ostalo je za nas nepoznanica, je l' (da, da) tako da...

13. Dobro, a što se tiče nekih udruga za slijepa i slabovidne osobe, dali imate neku suradnju ostvarenu, ili nešto slično, s nekim drugim knjižnicama možda, pošto ima u Hrvatskoj...

Ne, ne...

...knjižnica specijalizirana za...

Ne.

Nemate, znači...

M-m.

14. ...dobro, a koliko važnom smatrate suradnju sa nekim...

To bi olakšalo puno, mislim, sad ako je, recimo, naš student možda član te udruge (mhm) mislim da bi se to možda moglo i preko te udruge nekako riješiti (da, da), je l', bilo što što treba, znači je li to međuknjižnična posudba ili ne znam redovna posudba (da) ili ovaj što god, mislim da bi to bilo jako dobro, je l', možda bi se tu nekako mm ta edukacija, je l', mislim (da, da) ili da, ovaj, nas oni na neki

način mm da nam pokažu, je l', š- što bi zapravo njima trebalo (da). Prije svega bi zapravo trebalo s njima porazgovarat' što bi njima... što je njima važno, je l', što bi njima olakšalo rad, je l', što bi njima bilo ovaj najvažnije kad dođu ne znam kad upišu fakultet i kad dođu kod nas u knjižnicu (mhm) znači što bi njima bilo ovaj potrebno, pa da s- mi možda u tom smjeru i tako krenemo, je l', ovaj, jer sad, mi možemo razmišljat' o tome, ovaj, mi koji vidimo možemo razmišljat' o tome što bi njima trebalo, al' zapravo mi to ne znamo (da, da), je l', ako se s tim nismo susreli, je l' (m da), možemo samo nagađat' (da).

15. Dobro, a sad ovako općenito o uslugama za slijepe i slabovidne u visokoškolskim knjižnicama, smatrate li da hrvatske visokoškolske knjižnice zadovoljavaju u dovoljnoj mjeri potrebu ovakve skupine studenata?

Pa... (šum), što se tiče, recimo mm, sad ne mogu reć' ni- ništa o cijeloj Hrvatskoj, ali (mhm), recimo što se tiče Osijeka, ne znam baš da smo, da je negdje to posebno, ovaj, da je jedna od visokoškolskih knjižnica koje ja znam da je baš posebno baš prilagođena ili na neki način da (da), da pruža n- usluge koje možda netko drugi ne pruža. Mislim da tu nitko od nas nije dovoljno (da) educiran, niti osposobljen za... (nerazumljivo)

Što mislite, koji su glavni razlozi nerazvijenosti usluge za slijepe i slabovidne...

Pa mislim da je to neznanje, možda djelomično sredstva, ali... prije bih rekla ono stvarno neznanje (da, da), ovaj uopće, to je nepoznanica...

Da, edukacija je stvarno nužna.

Da.

Ima, recimo, ovaj, knjižnica Fran Galović, Knjižnica i čitaonica (mhm) Fran Galović, oni organiziraju, koliko sam čitala u nekim člancima (mhm) edukaciju baš, idu po drugim, al na- za narodne knjižnice (mhm) baš posebno, tako da mislim da bi to bilo dobro možda kad bi se tako nešto organiziralo...

To vjerojatno i naša narodna ima nešto (da), pretpostavljam, ovaj, zato što je narodna, prije svega, je l', odnosno gradska i sveučilišna (da), ali što se tiče fakultetskih... mm ne znam, mislim da smo tu, bar što se tiče Osijeka, da smo svi tu slabo (hm da) stojimo, je l'.

Dobro, osim edukacije, možete li izdvojiti neke druge mjere koje bi se mogle poduzeti da bi se to popravila situacija, sad...

Pa da, zapravo, ovaj, teško je govorit' o nečemu prije nego što zapravo pitate korisnika, je l' (da), recimo takvog tipa ovaj što bi njemu olakšalo rad, je l', kada bismo mi doba- dobili povratnu informaciju, onda bismo mi možda znali što trebamo napraviti (da, da), ovako je to stvarno nama nepoznato područje.

To bi opet onda pomogla ta suradnja sa drugim udrugama.

Pa svakako, i tu je Odsjek za... je l', informacijskih znanosti, s kojima mi inače surađujemo ponekad na projektima i tako, tako da bi se tu stvarno moglo ovaj napraviti, mislim da nam je to olakšavajuće, recimo (da), ovaj, okolnost, u odnosu na druge fakultetske knjižnice, koje nemaju takav odsjek (da, da), je l', tako da... tu su znači i studenti i sve ostalo, mislim da bi se to jako dobro moglo ovaj odraditi je l'. Samo što bi to trebalo zapravo porazgovarat' prije svega, znači, s korisnicima, je l', ovaj, vidjeti što i kako i onda možda krenuti, je l', mislim da bi naša uprava svakako imala sluha i za nabavu nekakve opreme, naravno mm, ovaj, da su sredstva, ovaj, ograničena uvijek, ali recimo da to sad nije nekak-, da nisu preveliki iznosi u pitanju (da) da bi svakako se to, ovaj... (da, nešto osnovno možda), da. Jer, mi zapravo nismo ni predlagali ništa tako kad ne znamo što bi trebalo (da, da), je l' (da).

Dobro, eto, to je to zapravo.

Da. Dobro (smijeh)

Nemam više pitanja, brzi smo (smijeh)

(šum)

Kad nemam odgovore možda...

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci

- 1. Najprije bih Vas pitala postoje li na Vašem fakultetu slijepi i slabovidni studenti ili možda netko od osoblja...?**

Od osoblja ne... od studenata... pa sad nisam sigurna jer nisam gore ovaj baš na informacijama na pultu, ali možda eventualno, ali jako malom broju, evo.

Mhm dobro... Znači...

Nisam sigurna.

Da.

2. U redu, znači bez obzira na to imate li slijepe i slabovidne studente na fakultetu, nudite li usluge za slijepe i slabovidne?

Nemamo. Nemamo nikakve posebne usluge.

Nikakve, dobro.

Ne, ne.

3. Dobro, a neku... možda prilagođenu građu za slijepe i slabovidne?

Nemamo.

Kao digitalizirana, elektronička...

Ne.

...znači ništa.

Ne, ne.

Ovaj... U redu.

4. Dobro onda, tehnologiju također pretpostavljam da nemate...

Pa nemamo (da), nemamo u tom smislu ništa, da.

Mhm.

5. Možete li mi reći... pošto ne pružate usluge za slijepe i slabovidne, koji su razlozi, odnosno osim toga što možda ne... nema studenata s ovom vrstom oštećenja (mhm), postoje li neki drugi problemi s kojima se susrećete?

Pa ovako, znate, mi smo, ja ću sad malo možda preopširno ali ovaj (samo vi recite) ću Vam redom objasniti malo razloge. S obzirom da smo se mi prije par godina, zapravo negdje 2010., preselili u ovaj novi prostor (mhm) i bili smo zapravo dvije knjižnice na dvije lokacije pa smo se spojili dakle u jednu u ovom novom prostoru i dobili smo zapravo prostor koji nije bio namjenski građen za knjižnicu (mhm), i u tom smislu ovaj, vjerovatno postoje, u tom smislu najveći problem je, jer mi teško recimo baratamo i sa otvorenim pristupom što se tiče drugih studenata i tako, i pretpostavljam da je vezano i uz to što nemamo takav prostor koji bi mogli, ovaj, prilagoditi' zapravo svima, i drugim studentima sa invaliditetom (mhm) i tako dalje, eto u tom smislu mislim da je tu najveći problem, zapravo tog nekakvog prostora, a što se tiče nekakvih zahvata te vrste, nismo dobili nikakve mislim upute da u, bilo, u tom smjeru nešto poduzimamo, ako bi dobili, eventualno od naše uprave, s upravom dosta surađujemo, ja vjerujem da bi poduzeli neke korake (da) u tom smislu (šum) da- da pronađemo nekakve module za prilagodbu takvim studentima, odnosno korisnicima.

Znači smatrate da ukoliko bi imali mogućnost da bi se mogli pri... prilagoditi (da) svoje usluge?

Da, da, svakako, da.

6. U redu znači još bih Vas pitala, jeste li (mhm) imali priliku prije raditi sa slijepim i slabovidnim studentima?

Nisam, ne, ne. (ne) Nisam.

U redu.

7. E sad, vezano za suradnju sa udrugama za slijepe i slabovidne osobe (mhm) i nekim možda drugim knjižnicama, da li surađujete (mhm) na bilo koji način?

Pa evo ja eventualno mogu ovaj h ne znam da l'- da l' se to baš odnosi na nekakvu udruhu, ali mi tu imamo jedan studentski savjetovanišni centar (mhm) gdje je radila naša jedna, u biti demonstratorica (mhm), koja se dosta ovako bavi volonterski tim- tim studentima sa invaliditetom uglavnom, (mhm) pa onda preko nje zapravo primamo nekakve i... brošurice (mhm) i tako, koje dajemo na raspolaganje studentima, i... u biti u knjižnici i uvodimo nekakve mat'rijale (šum) što se toga tiče, tako da nas je ona malo u biti ovaj s tom literaturom opskrbila (mhm), nije to puno, ali nešto (da, da) u tom smislu imamo. Eto, mislim, to nije nikakva posebna udruga to je jedan studentski savjetovanišni centar, koji,

eto, bavi se... i ima studente koji se i volonterski bave- bave, ovaj, tim radom (da), eto u tom smislu mogu reć' da surađujemo, ali šire ne.

A neke druge knjižnice, kao recimo gradska knjižnica...?

Ne.

Ili nešto...

Ne, ne, ne...

Mhm.

...ne.

8. Dobro, koliko zapravo smatrate važnom tu suradnju s drugim knj- sa drugim knjižnicama i zapravo s tim udrugama za slijepe i slabovidne...

Pa mislim (...osobe) da bi u tom smislu ako bi se pokrenuo nekakva opći nekakav ovaj...u tom smjeru da se pokrene nešto u našoj knjižnici konkretno za takve osobe (mhm), onda mislim da bi bilo važno surađivat' jer bi dobili novije informacije i literaturu, možda (da) eventualno, i s- s-, (da) konkretnu suradnju nekakvu (mhm) ostvarivat', mislim da je jako bitno. Da.

Mhm.

9. Dobro, jeste li prošli edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom?

Nismo. Ne.

Nitko od (ne) djelatnika?

Ne. Nitko, nitko, ne.

10. Smatrate li tu edukaciju... važnom, odnosno nužnom i u kojoj mjeri, za rad s...

Nužnom. Smatram ju nužnom ako bi u tom smjeru nešto radili, svakako, nužnom. Evo.

Mhm. Znači ukoliko bi se pojavili, u- ukoliko biste po- počeli pružat' te u usluge, Vi biste prošli edukaciju...

Da (za rad sa...), da, svakako, da.

U redu... Koji je razlog zapravo što niste prošli edukaciju, osim...

Pa zapravo nije bilo konkretnih o... uopće niti nekakvih ponuda u tom smislu, u tom smjeru da su bile nekakve radionice (mhm) ili bilo šta da se nama nudilo ovdje, da smo (aha) mogli saznat... u tom smislu da se nešto organizira (mhm), evo, tako da nisam bar ja upoznata, do mene nije došla informacija (da, da), da.

U redu.

11. E sad ovako općenito za kraj, ovaj, pitanje, smatrate li da hrvatske visokoškolske knjižnice zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba?

Mislim da ne (smijeh).

(smijeh) Znači kako biste ocijenili prilagođenost njihovim potrebama?

Mislite baš nekakvom ocjenom, brojkom, od jedan do pet ili nešto (pa ovako možete...) ovako ovaj... da.

Pa mislim da je to zapravo slabo... jer nismo zapravo niti upoznati sa tom vrstom... nekakvih usluga i mislim da bi u tom smislu trebala stvarno nekakva šira edukacija i nekakav opći program za sve knjižnice tako da bi to bilo ovaj (mhm) onda mislim (da, da) bolje riješeno.

Znači eto, to ste mi upravo odgovorili na sljedeće pitanje (smijeh) ovaj koje (da, da) mjere bi se trebale poduzeti da se...

Eto, eto, u tom smislu na nekakvoj općoj razini da se nešto organizira i to bi onda puno lakše išlo, jer ovako (mhm) same knjižnice prepuštene same sebi mislim da u ovom trenutku baš i nemaju eem niti, ne vremena, ali... trebaju nekakve konkretne ustvari programe (mhm) da se time pozabave, a na sami nekako mislim čini mi se vrlo teško. (da) Evo.

Eto to je onda zapravo to, vrlo brzo smo ovo riješili.

Jesmo, jesmo.

Da. Eto hvala Vam puno, ukoliko budem imala (nema problema) još nekih pitanja...

...ma slobodno evo možete me nazvat', možete mejlom, kako god, evo, nadam se da sam pomogla (smijeh).

Jeste, jeste, hvala puno.

Molim, molim. Doviđenja.

Doviđenja.

Doviđenja.

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu

1. Evo, znači, najprije bih Vas pitala postoje li na fakultetu slijepi i slabovidni studenti, na Vašem fakultetu?

O da, da (da). U Zagrebu mislim da mi imamo najveći broj studenata sa invaliditetom (mhm), s obzirom da smo veliki fakultet, znam da još ina na ERF-u (mhm) dosta studenata, al' kod nas ima baš ono...

Je l' znate možda okvirno koliko ima slijepih i slabovidnih na vašem fakultetu?

Ne, zato jer nemamo podatke o tome, o vrsti invaliditeta (aha), zbog zaštite podataka, nego se samo, na upisu se... ima podatak o postotku invaliditeta (mhm), al' ne i o vrsti invaliditeta.

Mhm, mhm.

2. Dobro... posjećuju li slijepi i slabovidni visokoškolsku knjižnicu?

A, da (da?). Da, da, mhm.

3. Dobro, vi onda, pretpostavljam, nudite neke usluge za slijepi i slabovidne?

Tako je, imamo neke, neke stvari koje mi nudimo, recimo imamo neke uređaje koje su namijenjeni baš slijepim i slabovidnim studentima (tehnologiju neku...) Tako je, tehnologiju (mhm), makar Vam moram... naglasiti da, osim onoga što knjižnica nudi, ne znam da l' Vas interesira samo ono što je u knjižnici, ili i ono što imamo na fakultetu?

Pa možete i, možete i to pričati isto...

Da, znači, stvar je u tome da mi po-, da kod nas postoji koordinatorica profesorica Nataša Jokić Begić, koja koordinatorica za studente s invaliditetom (mhm). S- studenti sami imaju... i oni se sami brinu o prostoriji za studente s invaliditetom, gdje postoji tehnologija, znači, (mhm) računala i računalni, ovaj, pomagajući, za studente koji su isto i slabovid-, znači slijepi i slabovidni i oni koji ne mogu čitati crni tisak (mhm). Znači, mi od tih svih studenata koji su slijepi i slabovidni... neki studenti koji nisu slijepi i slabovidni ali imaju problema sa, recimo, sa rukama (da) i ne mogu čitat' crni tisak, znači i oni spadaju u tu istu skupinu (mhm) kojoj treba... isti, neke isto tehnološke, teh- tehnološka pomoć (mhm), tako da mi u- te studente zovemo, znači, studenti koji ne mogu čitat' crni tisak, a ne znamo ustvari samo da li su to slijepi i slabovidni (da, da, da), već i ovi koji imaju problema sa rukama. Znači, što se tiče te prostorije, ona nije u ingerenciji knjižnice, i oni se sami, studenti se sami, sami tamo skupljaju, imaju sami odgovornost (mhm) za tu prostoriju, znači ne postoji neki profesor koji tamo sjedi ili neko (da, da), ima, postoje demostra-... studenti koji tamo rade, koji su bez invaliditeta, koji se, recimo, na odr(nerazumljivo) školarine, i onda su oni tamo nekakva pomoć i tako, ali u principu su studenti sami zaduženi za to (aha). Osim, znači te sobe sa... za studente s invaliditetom, u knjižnici mi sami nudimo neke usluge. Znači, imamo tehnologiju, od tehnologija koje imamo... tri stvari imamo, znači, imamo ergo stalak za čitanje (mhm), to Vam je drveni stalak koji se samo za naslonit' knjigu, on se skoro, vrlo slabo koristi (mhm) i njega imamo već godinama, odkak' smo otvoreni, znači, recimo, šest godina imamo (mhm). Ove godine, tijekom ove godine smo nabavili, to jest preko sveučilišta, sveučilište u Zagrebu je imalo ak-, to jest... oni su nabavili preko europskog projekta, pa su nudili stu-... fakultetima koji su imali, koji imaju studente s invaliditetom, nudili su... tehnološka pomagala (mhm), pa je tu i elektroničko povećalo MagniLink (mhm) ZL... ML Zip Duo (mhm), i elektronično ručno povećalno... povećalo Looky HD (mhm). U procesu smo nabavili, to jest isto... od sveučilišta, znači oni će nam dat'... to je ta dugotrajna posudba, oni će nam dat' i čitač (mhm), ali za... tekstove, ne, ali moramo to još, to još... mi pokušavamo to, gužva nam je malo na faksu oko... čisto organizacijski (mhm), pa sad čekamo da si posložimo kompjuter, di bi mogli to uključit', tako da će to bit' tek na jesen (mhm, mhm)... Ja Vam predlažem što se tiče ovih svih podataka o tim maglima, možete nać' na našim stranicama (mhm, može), jer tamo ćete moć' preuzet', tak' da Vam ja to ne čitam i (mhm, može, može, može) da (nerazumljivo) (može, može, hvala) eto. Znači što se tiče toga, znači ovaj jedan elektroničko povećalo MagniLink, ono je veliko i stoji na jednom mjestu (mhm), na jednom stolu i mi u principu nemamo (khm) podataka koliko se to povećalo koristi (mhm), zato jer je jednostavno tamo u čitaonici (da, da, da) i svatko ko može mm, treba, može ga koristiti. Što

se tiče ovog ručnog malog pova- povećala Looky HD, on, em, njega zadužujemo (mhm), to jest dajemo za- zaduženje, znači na jedan dan, to jest, ne preko noći, ali ono, do navečer (da, da, da), i ono se još nikad nije posudilo. Isto tako što se tiče ovog programa, to ćemo još vidjet' kako će funkcionirat' kad se... kada se upogoni to računalo sa tim programom (mhm) za čitanje, ja mislim da i oni u toj prostoriji imaju isto to, takav program tako da, mislim da je pokriven fakultet (mhm) sa tim pomagalom (super). Što se tiče, znači to je, ta pomagala, ta povećala su dobra i za disleksičare (mhm) isto (da, da, da). Al' to imate, to možete, te upute možete pogledat' kod nas na stranicama pa će Vam bit, ono moći ćete to preuzet (mhm, može, može). (E- o...) I jedno, znači, to je ono što mi nudimo, iz naše ponude (mhm). Imamo još jednu uslugu koju nudimo u suradnji sa udrugom ZAMISLI (mhm). Znači, mi sami... fakultet (mhm) ne digitalizira građu (mhm), znači ne prilagođava građu studentima sa-... slijepim i slabovidnim (mhm, da), nego se to radi u partnerstvu sa udrugom ZAMISLI (mhm). To funkcionira tako da studenti posude knjigu kod nas, od nas, znači, slijepi, slabovidni, bilo 'ko 'ko treba prilagodbu (dobro), posudi knjigu, ostavi kod nas na pultu, volonter iz udruge dođe, preuzme knjigu, odnese u udrugu, student mora poslat' tamo zahtjev (mhm) zbog zaštite autorskih prava (da), po-... pošalje zahtjev u udrugu, udruga to digitalizira, pošalje njemu mejlom prilagođeni format, znači, različiti formati su potrebni različitim studentima, znači ne postoji ono, jedan format (da, da, da), e znači, on pošalje studentu, a volonter nama vrati knjigu u knjižnicu i mi razdužimo studenta (mhm). Isto tako smo otvoreni prema tome da ako studenti ostave i knjige iz drugih knjižnica (aha) da ih prenese... volonter, znači mi nemamo veze s tim knjigama, ali dajemo tu neku uslugu kao medijatora, kao (da, da, da), da oni mogu ostavit tu knjigu kod nas pa će se ta knjiga odnijet' i u ee, e (da) udrugu. Eto (dobro), to je ono što radimo, samo, samo da (da), znači to je ono što radimo suradnji s udrugom ZAMISLI (mhm) i to traje već godinama i vrlo je dobra suradnja, zadovoljni su i studenti, i to sve dobro funkcionira.

Znači to se dosta često zapravo koristi?

Pa da. Da, da, da, da, da, ko- kod nas je problem, što mi imamo studente sa invaliditetom, znači slijepi i slabovidni i sve koji ne čitaju crni tisak, imamo na različitim grupama (mhm), tako da je ne moguće imati jednu literaturu (da, da, da) samo digitaliziranu, čak ni zbog zaštite autorskih prava, nego stalno dolaze studenti s novim zahtjevima (mhm), znači, sa nov-, č- čim se student upiše na novu grupu, to znači da treba se digitalizirat' građa te grupe (da, da, da), tako da možda na nekim drugim manjim fakultetima koji imaju manje programa je možda jednostavnije, kod nas se dosta traže te usluge (da,

da) prilagodbe literature i baš zbog toga što je različita i raznovrsna literatura koja se mora prilagoditi (mhm, mhm).

4. Dobro, a što se tiče građe, imate li možda i neku građu na brajici ili audio građu, zvučne knjige i slično što se...?

Nemamo, nemamo. (mhm) Ne, zato jer to su, u principu, brajica je jako skupa (da, da), knjige na brajici su jako skupe, a možda treba to jednom studentu za jedan ispit (mhm, mhm), tako da mi u principu funkcioniramo tako da se ta... građa digitalizira (mhm, mhm, dobro) i prilagođava.

5. Dobro, osim ovoga što ste sad naveli (mhm), organizirate li još neke radionice ili programe za slijepe i slabovidne osobe, ovaj...?

Knjižnica u principu ne, nije bilo nikakvih ni zahtjeva prema knjižnici nekih većih, očim, osim za skeniranjem i digitaliziranjem literature (mhm, mhm). Mi imamo malo... što se tiče zaštite podataka, osobnih podataka studenata s invaliditetom, mi nemamo popis studenata i ne možemo im se obratit' (mhm) direktno, nego naše ponude idu uvijek preko zajedničke mejling liste (mhm), tako da je to na taj način riješeno, postoji i stranica... fakultetska stranica za studente s invaliditetom koju oni čekiraju (da, da) i u principu na taj način mi dolazimo do njih (mhm, mhm).

6. Dobro, a koliko važnima smatrate organizaciju tih radionica i rad zapravo... s-, izdvojeno vrijeme za slijepe i slabovidne kroz neke radionice ili programe?

Pa, em, iskreno ću Vam reć', ne znamo š- za što bi te radionice bile namijenjene, imali smo, re- recimo, radionice, surađivali smo sa centrom Vinko Bek (mhm), i onda su nam dolazili studenti, e, to jest, srednjoškolci koji bi se zaposl-... koji bi se za- upisali na filozofskom (mhm), pa bi oni došli tu u četvrtom razredu, ee, e, e, imat' ono, kod nas pregled, p- em, proć' kroz faks i knjižnicu (mhm), ali em, udruga ZAMISLI je imala orijentacijski tjedan (mhm) za studente s invaliditetom koji se upišu na zagrebačko sveučilište, pog-, i na filozofski fakultet (da), tako da ih oni pripreme, znači oni imaju radionice, koje ih, znači, nije samo fakultet, nego udruga ZAMISLI, i oni ih kroz taj projekt provedu, onda tjedan dana s njima od i-, to je pokriveno onda ne samo knjižnica i fakultet, nego je pokrivena i-, pokriven je i dom (da) i menze i an- NSK, i tako imaju širi, e, širi neki dijapazon (da, da, da) edukacije, to jest snalaženja, rekla bih prije tako (mhm), orijentacije i snalaženja, nego edukacije.

Mm dobro, em, a...

I to je jako važno, i to em, e- u razgovoru sa e, em, sa kolegama iz udruge ZAMISLI rekli da imaju jako dobre povratne informacije (mhm, da, da), da su ono, puno je studentima lakše kad te ne'ko provede po čitavom gradu, to jest po tom dijelu grada da znaju gdje treba doći (da, da, da), eto, da.

Super.

7. Dobro, a što biste ovako izdvojili kao najveće prednosti, odnosno nedostatke u kontekstu pristupačnosti knjižnice za slijepe i slabovidne osobe?

Super je to što imamo liftove koji su glasni (mhm), imamo jako dobru mm, kolege koji su na pultu su vrlo pri- pristupačni i ono (mhm), stvarno pomognu, jedino što bi možda moglo bit' problem, što se tiče... što su police visoke (mhm), dobro to nije baš samo za slijepe i slabovidne (da), nego za... ali ako imate osobu u kolicima, onda je, tu mora bit' neka podrška (da, da), pa da onda... ali kažem, budući da su kolege na pultu vrlo, vrlo (da, da) i educirani za to i pristupačni, tako da nema problema s tim, nismo dobili nikakve veće... veće primjedbe... Što se tiče studenata, slijepih i slabovidnih studenata, jedino što je išlo ako, jedini su veći zahtjevi za tu, skeniranje (mhm), ali to, opet ih onda upućujemo na (da, da), ovu uslugu sa udrugom ZAMISLI, tako da ni toga, ni t-, ni to nije (da, da) problem.

8. Dobro, sad ovako općenito o (mhm) radu sa slijepim i slabovidnim osobama, na koji način se razlikuje prema Vašem iskustvu rad sa slijepim i slabovidnim studentima od rada sa videćim studentima?

A...

Neki specifični zahtjevi, potrebe...?

Nisu, nisu, nisu potpuno... nisu potpuno samostalni (da), jer to, mo- moramo im pomoć' nać' tu knjigu, stvar je u tome da i mi onda pronađemo i onu knjigu koja je najbolja za skeniranje, za prilagodbu (da), tako da, već imamo studenta, znači kod nas se... te akcije brisanja knjiga i mi imamo veliku akciju da s-, mm, da se knjige ne podcrtavaju (mhm), svako tol'ko organiziramo to, tako da imamo i čiste knjige, znači čak imamo i štamplj koji kaže ova je knjiga prilagođena za, digital-, ne za digital- prim-... primijenjena za studente, slijepe i slabovidne studente i mi tražimo onda najbolju knjigu, koja je njima za prilagodbu, ne, ako imate, znate i sami, ako imate podcrtane knjige (da), išarane, da onda to je problematično (da, da), tako da je tu naša, recimo, veća pažnja usmjerena (mhm). Mislim, ne bi, ne,

ne- ne mogu reć', ja ne radim na pultu (mhm), tako da Vam ne mogu reć' sad točno, ja vrlo rijetko imam taj neposredni kontakt sa studentima, ali u razgovoru s kolegama, nismo naišli na nekakve veće proh-... ono, prohtjeve ni zahtjeve (da, da, da), jednostavno to ide u rad-, u rok službe (da, da), i to je to (da, da). Mislim, znate i sami da imate i... kako imate druge zahtjevne korisnike, tako imate i (da, da) zahtjevnije i manje zahtjevne korisnike sa invaliditetom (da), znači, ali to sve spada u nekakvu normalnu, em, normalno ophođenje (da, da, da) sa korisnicima.

Dobro, super.

9. Ovaj, i sad, već ste mi spomenuli da surađujete sa udrugom ZAMISLI, imate li (mhm) možda ostvarenu suradnju s nekim drugi udrugama za slijepe i slabovidne (ne), ili drugim knjižnicama?

Ne, ne, ne, ne (mhm). Za sad samo imamo vrlo dobru tu suradnju sa, odličnu, dapače, (mhm) suradnju sa udrugom ZAMISLI (mhm). Bile su još neke, em, postojale su još neke udruge, ali su se one ugasile i sad je udruga ZAMISLI (da, da) nekako preuzela taj dio prilagodbe literature, tako da je već poznata u Zagrebu i... (da, da, da)

10. A koliko važnom smatrate tu suradnju s drugim knjižnicama i udrugama...?

Jako. J- jako nam je važna (da) zato jer mi, znači, fakultet na o-, em, ono što nas rasterećuje kod te suradnje je to što se oni brinu o nekim stvarima koje bi nama možda mogle bit' problematične (aha), a tu su zaštita autorskih prava i te, ta- t- taj autorsk-, [zvuk sirene] autorsko-pravnog gledišta (da, da), znači to je ono što se, mm, s čim se mi stalno natežemo oko toga da l', kako skenirati, kako ostaviti dostupno, da li, jer znate da autorska prav-, to jest zakon o autorskom pravu ima ograničenja, ne (mhm, da, da), pa čak i za studente s invaliditetom, tako da onda nam je taj dio fantasti-, što se naš, nas tiče, znači to Vam govorim iz aspekta knjižnice, ne (da, da, odlično, super).

11. Mmm dobro, sad, jeste li prošli edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom, odnosno Vi i Vaši za-, odnosno djelatnici knjiž...?

Organizirali smo (da), organizirali smo jednu edukaciju od... znači knjižnice za slijepe (mhm), se zove tak'? Knjižnica za slijepe mislim da se zove ona u Draškovićevoj u Zagrebu (mhm) nam je organizirala malo, imala prezentaciju o us-, o tome što i oni nude, i onda nam je kolega koji je slijep ili slabovidan, onda nam je on držao jednu radionicu od sat vremena da nam kaže na koji način se

treba (da) pristupiti korisniku sa invaliditetom, znači, šta je važno, s koje strane, kako se predstaviti (mhm). Isto tako i sveučilište organizira te radionice, pa povremeno odlazimo i na to kad se organizira (mhm), mislim da se jednom godišnje organizira, pa... (super)

12. Dobro, dobro, evo sad još za kraj, samo ovako općenito (mhm) o stavovima, o Vašim stavovima o uslugama za slijepa i slabovidna u visokoškolskim knjižnicama, znači smatrate li da hrvatske visokoškolske knjižnice zado-, zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba?

Ne bih znala. Ne, zato jer nemam informacije o drugim knjižnicama. Ja mislim da smo mi kao filozofski fakultet vrlo visoko na ljestvici (da, da) kvalitetnih knjižnica i fakulteta koji se jako brinu, mi imamo i prilagođene prijemne ispite za studente s invaliditetom (mhm), znači ne samo slijepa i slabovidna nego i sa drugim poteškoćama. Znači tak da... mi smo vrlo visoko kotiramo u t-, na toj nekoj ljestvici (mhm da, da), što se tiče, ono, pristupačnosti studenata s invaliditetom, svakim invaliditetom, imamo i liftove, i rampe, znači što se tiče samog pristupa (da, da) u knjižnicu se može pristupiti na bilo kojoj razini, imamo i povjerenstvo za studente sa invaliditetom (mhm), imamo i tu prostoriju, imamo i u knjižnici te-, tehnološku potporu (da, da), tako da... što se nas tiče naravno da može biti bolje, evo nešto što bi recimo naš... čemu težimo je to da svaka prostorija bude obilježena i brajicom (mhm), recimo to je neki dugoročni projekt, mislim, dugoročni, u stvari neki plan da bi se to recimo moglo na neki način (da, da, da) kroz neke projekte ostvariti, za druge fakultete ne znam, neki fakulteti ne mogu imati takav broj studenata s invaliditetom čisto zbog toga što su jednostavno drugačiji fakulteti, ne (da, da, da), tako da ne, ne znam, znam, znam samo da kod nas ima dosta, mm, kod nas ima najveći broj, onda ima na ERF-u (mhm), vjerujem da ima nešto i na pedagoškom, ima nešto i na ekonomiji i vjerujem da ima i na drugim fakultetima (da), ali sigurno na... recimo na stomatologiji ne može biti (da, da, da) studenata s invaliditetom, kad ne može radit' sa rukama, recimo, ili bit slijep, a popravljat' zube (da, da, da). Tak' da, n- ne, ne znam za druge fakultete, al' mislim da drugi fakulteti nisu toliko orijentirani (da) prema studentima sa invaliditetom. Što se tiče drugih, ako me pitate za narodne knjižnice, nemam nekog podatka-, nemam nekih podataka, znam samo da su izvrsno opremljeni Koprivničani (da, da, da), al' to vjerujem znate bolje nego ja (da, smijeh) (smijeh)

Eto, dobro, onda zapravo, to je to, nemam više pitanja...

Ne znam je li Vas još nešto zanima, je li (pa du...) je li Vam mogu još nešto objasniti, je li поближе ako nešto nije bilo jasno...

Pa ono za tehnologiju onu koju ste pričali (mhm) to ću pogledati ja na, na...

Da to si pogledajte, znači kad odete na našu stranicu... otići ćete znači na knjiznica.ffzg.hr, i onda ćete odmah s lijeve strane imate izbornik, i tamo pišu informacije, sad ću Vam odmah reći, informacije za studente s, s invaliditetom (mhm), kad kliknete, otvorit će Vam se stranica i tamo ćete vidjeti sve u stvari ono što mi nudimo studentima.

Mhm, super.

Eto, ako imate bilo kakvo drugo pitanje, slobodno me zvrnite, slobodno mi pošaljete mail, ako treba još nešto...

Može, hvala. Hvala Vam puno.

Sretno, nadam se da sam Vam pomogla.

Hvala, doviđenja.

Đenja, bok, bok.

Sveučilišna knjižnica Zadar

1. Najprije bih Vas pitala postoje li na Vašem sveučilištu slijepi i slabovidni studenti?

...trenutno postoji jedan kolega koji je slabovidan...

Mhm, znate li...

...od pet tisuća studenata. Molim?

Znate li možda na kojem fakultetu?

Mi smo integrirano sveučilište pa imamo odjele...

Da, da, odjelu.

...nisam sigurna, ne znam... ne znam ga osobno. Ali... djelatnici knjižnice ga... koji rade sa korisnicima ga poznaju tako da oni sigurno znaju.

Mhm, mhm. A, ovaj, jeste li imali prije studenata, možda slijepih studenata, ili slabovidnih?

...ako jesmo u mom radnom vijeku tu, ako jesmo, nisu nam se posebno javljali.

Mhm.

Ja ne znam za njih, ovo, ovo je trenutno jedini i prvi za kojeg ja znam.

2. Mhm, a posjećuje li on Vašu knjižnicu, sveučilišnu?

...pa ne baš. Bio je jednom ili dva puta, ali n-ne, ne posjećuje.

3. A što mislite koji su razlozi ne korištenja usluga Vaše knjižnice, odnosno sveučilišne knjižnice?

...zato što je u... Znanstvenoj knjižnici Zadar, koja je u neposrednoj blizini (mhm), možda sto metara od nas, ni..., ma oko sto metara od nas, postoji u-usluga knjižnice i čitaonice za slijepe i slabovidne sa posebnom uslugom baš za slijepe i slabovidne, tako da oni zapravo jako dobro pokrivaju potrebe Grada Zadra cijelog. (aha, aha...), tako da, kažem, a- ka- kako smo vrlo blizu i kako je njihov fond zapravo puno veći od našeg (da, da), onda... korisnici gravitiraju tamo (mhm). Mislim, nema ni potrebe za dupliranjem usluge(da, da, da).

4. A imate li vi neke usluge za slijepe i slabovidne u vašoj knjižnici, bez obzira na to što i oni imaju svoje?

Da. Pa imamo... imamo, dobili smo jedno računalo sa dodacima za slijepe i slabovidne, to... mislim mogu Vam pročitati o tome, a mogu Vam i naknadno poslati link na stranicu (mhm), na kojoj se opisuje točno što je to... to ima... znači računalo sa printerom za brajicu, govorna jedinica (mhm), džepni ručni, sad čitam (smijeh), džepni ručni skener za unos manje količine teksta (mhm), elektroničko ručno povećalo i takozvana brajična bilježnica (da, da, da), znači računalo s brajičnim ulazom i izlazom.

Odlično, super.

5. Ovaj... a građa, što se tiče građe, imate li prilagođenu građu, građu na brajici, digitaliziranu, elektroničku, audio-građu i slično...?

Nemamo (mhm). Ne, nemamo, inače nemamo n, n- neku audio, video-građu vrijednu spomena, u, u-općenito, a također nemamo ni audio građu koja bi bila (da, da) korištena. Mislim, osim ovih nekakvih em CD-ova i dodataka koji dođu (da) uz em recimo udžbenike za učenje jezika (mhm) ili tako nešto, ali ne nabavljamo posebno audio, video (da), pa tako ni samu audio građu.

6. ...dobro, uolikoj mjeri se koristi to računalo što ste spomenuli i ta, i ta ustvari ostala...

... taj kolega kojeg sam spomenula je bio jednom ili dva puta, kad smo ga tek dobili, i, i to je to. Ni- ni- na kraju je odlučio da to nije ovaj... da.

A kad ste ga nabavili?

...

Otprilike?

Pred jedno da, ma, i, to je bilo za vrijeme mog dopusta, roditeljnog dopusta, tako da Vam ne mogu reć' točno, ako Vam treba mogu saznat', prije jedno dvije do tri godine.

Mhm, mhm, dobro, ne, ne, ne, ovako samo pitam...

Da, da, da, prije jedno dvije do tri godine, tako nešto. Mislim, ja sam se vratila prije godinu dana, znači (da), a zatekla sam ga (da), tako da, to je negdje... da.

7. Dobro, a pružate li neke dodatne usluge slijepim i slabovidnim studentima, recimo skeniranje građe, prevođenje na brajicu, snimanje audio građe ili možda produženi rokovi za vraćanje knjiga ili međuknjižnična posudba prilagođene građe, ako nemate, ovaj, svoju, ili tako nešto?

... pa kažem, do sada nije bilo potrebe (mhm, mhm), ali ukoliko bi se pokazala potreba, svakako da bi. Isto k'o što imamo nekoliko slabije pokretnih studenata, pa onda oni također imaju ili ovaj, produženi rok, (da, da) ili dostavu, ili, ili... prema tome, mislim, mi se prilagođavamo svakom studentu (da) ponaosob, pogotovo studentima s posebnim potrebama, tako da... (mhm) Ako bi oni bilo što zatrebali, mi bi vidjeli kako im možemo, ovaj, pomoći.

Da, odlično, znači možete prilagoditi svoje usluge ukoliko bi bilo potrebe, zapravo...

Da, da. Da, svakako, ono što možemo napraviti, pa mislim, najmanje što možemo bi bile nekakva međuknjižnična, ili produljeni rok (da, da), a kažem, tražiti poseban način za printanje brajice osim ovog uređaja koji imamo, potrudili bi se, ako bi (mhm), ako bi bilo potrebe. Samo kažem, do sada stvarno nije bilo potrebe zato što imamo baš specijaliziranu, visoko specijaliziranu knjižnicu (da, da, da), u neposrednoj blizini, tako da stvarno nije bilo potrebe do sad (da), što se tiče slijepih i slabovidnih, da.

8. ... dobro, o-organizirate li možda neke radionice, ili programe za slijepe i slabovidne osobe?

Mm, ne, mi kao knjižnica ne. Opet, ponavljam, tu je ta druga knjižnica u neposrednoj blizini pa ako se nešto organizira, oni su ti koji to organiziraju (mhm). No, u sklopu sveučilišta, opet kažem mi smo integrirano sveučilište, u sklopu sveučilišta su bile nekakve rad... neke radionice u sklopu ovaj, studentskog savjetovišta (mhm), općenito za... i integraciju i komunikaciju sa mm studentima općenito ak-... članovima akademske zajednice s posebnim potrebama (mhm), tako da se... to je jedan od benefita integriranog sveučilišta, takve nekakve akcije se rade zajednički.

Da, da. Dobro, a koliko zapravo smatrate važnima ovakve usluge, znači te različite radionice ili programe, ovaj, koji se organiziraju...

Raznorazno osvješćivanje i tako, pa svakako jako, jako važnim, mislim da je to, ovaj mm, vrlo, vrlo potrebno i da se vide rezultati takvih, takvih radionica, jer... mislim, i naše zgrade su sve prilagođenije ljudima sa posebnim potrebama, no ne do kraja još prilagođene tako da još uvijek ima tu posla (da, da) i još uvijek se tu treba i dalje osvješćivati, em, općenito zajednicu... o ljudima s posebnim potrebama i o tim potrebama koje su, koje, koje trebamo adresirati, ali, ovaj, kažem, odvijaju se, bilo bi dobro da se odvijaju i češće.

9. ...da. Dobro... što biste izdvojili kao najveće prednosti, odnosno nedostatke u kontekstu pristupačnosti knjižnice za slijepe i slabovidne osobe?

Naše knjižnice?

Da, vaše knjižnice.

... Pa dobro evo...

A možete i ovako općenito, ovaj, onda se nadovezati...

Mm da, pa naše, prednosti naše knjižnice su evo taj korak, tu smo ipak učinili kažem taj korak (da), da smo, ovaj, nabavili, postavili tu opremu, tako da, ako... iako se ne koristi, tu je svakako dobra volja, iskazana dobra volja (smijeh) (da), i nekakav, nekakva dobrodošlica i slijepim i slabovidnim i svim drugim studentima s posebnim potrebama (da), nažalost, kažem, to je za sad još uvijek u- na nivou nekakve, kažem, iskazivanja dobre volje (da), a ne, a ne zapravo, zaprav- mm prave funkcionalnosti, ali eto tu je, a što se tiče nedostataka... zapravo, prije nego što pređem na nedostatke, također tu je znači i, i naša spremnost na uslugu i... prilagođavanja svima kojima treba (da, da) posebna prilagodba, a ovaj, što se tiče nedostataka, mi smo kao fizička lokacija izuzetno nepristupačni (smijeh). Jedna od naših lokacija, dvije od naših lokacija su zapravo pristupačne, one su, recimo ako govorimo o slabovidnim osobama, one su u prizemlju (mhm)... tu je znači pri- o, ogranak naše knjižnice na novom kampusu u Zadru i ogranak naše knjižnice u-u, u Gospiću. Em, dakle, knjižnice su u prizemlju, hodnik je dobro osvijetljen, mislim da nema putokaza na brajici, ali portir je u blizini, frekventno je (mhm), mislim da bi se, da bi s-, da slijepi i slabovidni ne bi imali problema naći mm put do knjižnice (da)... dok s druge strane, u zgradi na obali, gdje je središnja knjižnica... locirana, i moj ured i još nekoliko ureda knjižničara, kao i glavna čitaonica i glavno spremište građe i posudba (mhm), tu je izuzetno nepristupačno, tu su mračni hodnici, tu su... (smijeh) onako zavijuci, tu je teško objasniti i videćim osobama, ovaj sa neoštećenim, osobama neoštećenog vida kako doć' do određene lokacije, a kamoli slijepim i slabovidnim (da), tako da što se pristupačnosti tiče... jako loše (da).

Dobro...

... stepenice, liftovi... baš, nekoliko lokacija, pet do šest lokacija unutar same zgrade koja je sama po sebi zbunjujuća (da), tako da, izuzetno, izuzetno nepristupačno.

Dobro, ovaj...

Ja bar mislim, da.

10. Da... Prema Vašem iskustvu u radu sa slijepim i slabovidnim studentima, na koji se način razlikuje rad s takvim studentima od rada s videćim studentima, odnosno ima-

imaju li oni neke specifične zahtjeve i potrebe i koliko ste dobro s njima upoznati te kako se nosite s njima?

Pa, evo, k'o što sam rekla, nismo se zapravo s njima, ni imali prilike dobro upoznati s njima (da), zato što jednostavno ovaj jedan student koji je došao tu dva, možda tri puta (mhm), nije ovaj... to nam nije bilo dovoljno mm, nije nam dalo dovoljno, ovaj, prilike da se upoznamo s njima (da), ali išli smo, kolega iz knji- iz znanstvene knjižnice je držao jednu radionicu (mhm) o tome kako..., ja, kažem, bila sam na dopustu, nisam prisustvovala toj radionici, ali sam čula o njoj, i pohađali su je neki od naših knjižničara tu (mhm), a radilo se općenito o ophođenju sa (da) slijepim i slabovidnim osobama (nerazumljivo), molim?

To je neka vrsta edukacije bila?

Tako je, ovo što smo ranije razgovarali, isto tako, da... kažem, nisam bila pa ne mogu baš pobliže govorit' o čem... ne zna baš o svemu što se radilo, ali ono što su mi rekli je, ovaj, tako neke zgodne stvari kako se, recimo kako se obratiti slabovidnoj ili slijepoj osobi, on... , tako, na rame, predstaviti se i tako neke, ne, ne- neke stvari na koje možda imati- neke stvari koje možda imati u vidu pri ophođenju saa, općenito sa slijepim i slabovidnim osobama (mhm), ne samo u knjižnici (da, da), i ne samo profesionalno, što mislim da je, ovaj... bilo korisno tima koji su bili (mhm), i mislim da bi to bilo dobro općenito organizirati na, na, na, recimo na nivou sveučilišta i, kažem (da,da), ne- ne vezano uz knjižnice, nego općenito vezano uz, ono, kako učiniti, kako u, u- život učiniti lakšim (da) ljudima s posebnim potrebama, pa tu se može razgovarati o slabije pokretnim i o slijepim i o slabovidnim (da) i o gluhim, gluhonijemim i tako dalje, tako da... kažem, postoji potreba, al' evo, bi- bili smo na nekoj, nešto znamo, ali bilo bi dobro znati i više, i bilo bi dobro da to bude ne samo za knjižničare i ne samo za knjižničare koji rade sa slijepim i slabovidnim, nego za sve djelatnike (da) sveučilišta.

11. Dobro, ovaj, sad (mhm), spomenuli ste da surađujete sa tom znanstvenom knjižnicom, imate li još neku drugu (mhm) ostvarenu suradnju, ili možda s nekom drugom knjižnicom, ili s nekim posebnim udrugama, ili centrima za slijepce i slabovidne...?

Pa ne, kažem, ponavljam, nije bilo potrebe do sad (da), ali svakako da po-, kad bi bila potreba... ne bi se susprezali kontaktirat' bilo koje, ili knjižnicu... ako se radi o međuknjižničnoj po- posudbi (da), onda bilo koju knjižnicu koja nudi tu uslugu, ovaj, ili, ili centre ili... bilo šta što treba, mislim, ali,

kažem, evo, ne- ne znam uopće što bi trebalo kad (smijeh) nismo imali prilike do sad (da, da), ali kad se ukaže potreba, tu smo.

12. Dobro, a smatrate li važnom tu suradnju, recimo s udrugama za slijepce i slabovidne, baš posebno, ovaj i u- u kolikoj mjeri?

... opet, ovisi o broju korisnika. Mislim da nema potrebe unaprijed ostvarivati tu suradnju, zato što mislim da nije teško ostvarit' tu suradnju (mhm), te udruge tu jesu zbog suradnje (da), prema tome, kad bi se, ovaj, u trenutku kad se ukaže potreba, mislim da nije prekasno u tom trenutku se obratit' udruzi, potraži't (da) suradnju, tako da... svakako da smo otvoreni za to, al' evo, do sad nije bilo potrebe (da, da), a n- nije bilo niti razgovora o tome da se treba pripremiti unaprijed ta suradnja (mhm), tako da...(da, da) nije, obično se ne radi o nekim hitnim situacijama, tako da (da, da, da)... mhm.

13. Dobro, (mhm), jeste prošli edu-, to jest, osim ove edukacije koju ste spomenuli već ranije, te radionice (da), ovaj (mhm), jeste imali možda još neku edukaciju, netko od vaših djelatnika, ovaj, na nekoj drugoj razini?

Pa, koliko znam ne. Ja osobno nisam, bar se ne mogu sjetit' ako jesam... zapravo, jesam davno, prije na- dok sam ja bila student, na sveučilištu na kojem sam studirala u Sjedinjenim Američkim Državama smo imali nešto o-, tipa... ophođenje sa ljudima s, stud-, kolegama studentima i profesorima sa mm posebnim potrebama, al' to isto je bilo vrlo onako, općenito, načelno, to je bilo u sklopu orijentacije na samom dolasku, na samom početku fakulteta (da). To je bilo, to je jedina formalna edukacija koja je imala veze s tim (mhm), koje se ja mogu sjetiti, a sad ako... (dobro) U svakom slučaju, ja nisam ništa organizirala ovdje za svoje djelatnike (da), niti je sveučilište organiziralo ništa za, za, za sve nas djelatnike sveučilišta (da, da), iako mislim, kažem, da bi to bilo odlično kad bi, kad bi neko se potrudio to napraviti (da, da).

14. ... dobro, i evo za kraj, ovaj, nešto općenito o stavovima i... o uslugama za slijepce i slabovidne osobe u visokoškolskim ili sveučilišnim knjižnicama, da li smatrate da hrvatske visokoškolske ili, evo, sveučilišne knjižnice zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba?

Pretpostavljam kako koja, ne znam (smijeh). M-mislim da, što se tiče zgrade, prostora knjižnica, sveučilišnih knjižnica, koliko znam pr-, mislim pretpostavljam da su nacionalna u Zagrebu, i splitska

sveučilišna da su dobro prilagođene (mhm), dok su... jer su to relativno nove zgrade (da, da), rađene za svrhu, da budu knjižnice, sa, sa, sa, sa ljudima s posebnim potrebama u vidu i tako. Dok su sve druge sveučilišne knjižnice u starijim zgradama koje mislim da nisu oblikom prilagođene za... o, mislim posebno prilagođene, možda su slučajno dobre (smijeh), ali sumnjam, kol'ko ih znam, kol'ko izgledaju, a bila sam u svima, mislim da nisu, da nijedna od njih nije. Puno je, kažem, puno je stepenica, i tamnih hodnika, sad ne znam, ja ne znam točno što treba, kak- kako prostor za slijepe i slabovidne treba izgledati (mhm), ali pretpostavljam da za slabovidne dobro dođe više svjetla (da), a mm nije, ovaj, em, to nije slučaj sa svim ovim knjižnicama, koje su u starijim zgradama, koje nisu građene za tu svrhu, da bi bile knjižnice... tako da, evo, kažem da neke možda jesu prilagođene, neke nisu (da). Što je bilo, koji je bio ostatak pitanja, zaboravila sam?

Pa, dobro, ovaj, to je bilo uglavnom vezano za fizički (da) ovaj, pristup...

A što se građe tiče (da), da, što se građe tiče... isto, kažem, mislim, knjižnica, nijedna knjižnica nema svu građu koja je potrebna svim njenim korisnicima (da, da), sve knjižnice se oslanjaju na, na, ako ništa drugo, međuknjižničnu posudbu, ali u svakom slučaju nekakvu suradnju među knjižnicama, i svaka knjižnica gleda druge knjižnice koje su u... u okruženju, tako mi gledamo, imamo tu znanstvenu knjižnicu, koja nam je u neposrednoj blizini (da, da), koja je jako dobro opremljena, prema tome mi nemamo potrebu se opreмати, tako da vjerujem da su i druge knjižnice svjesne svoje okoline (da, da), i... i vide gdje su ti ri-, znaju, imaju točno locirane resurse koje trebaju njihovim korisnicima, mislim, svrha knjižnice nije da posjeduje svu građu nego da je može naći (da), tako da, sigurna sam da i druge knjižnice mogu, i, mislim, svakako i- imaju tu mogućnost, sposobnost (da), a sad, da li to rade, to je vjerovatno pitanje svake pojedine knjižnice, kažem, ne znam.

Mm, da, da.

Dobro, eto, onda, to je zapravo to, nemam više pitanja, osim jedino (mhm) ako imate možda neki prijedlog, odnosno, ako znate što bi se moglo poduzeti da se ta situacija, ovaj, možda nekako popravi, ili nešto, ovaj, da, da knjižnice, visokoškolske ili sveučilišne knjižnice baš što se tiče... ako ima zapravo potrebe da se ikako popravlja, s obzirom da surađuju s drugim knjižnicama, kao što ste rekli, odnosno imaju tu mogućnost, ovaj, ako imate možda nešto dodati na t-,vezano za to?

Pa mislim da se, bilo bi dobro da se knjižnice podsjetite na (smijeh) ifline smjernice za (smijeh) knjižnice za slijepi i slabovidne (mhm), s vremena na vrijeme da knjižničari ovako te... da se sjete da te smjernice postoje (da), ili pročitaju ih i tako, ovaj... nemam nikakve, ne znam, ne, ne- neke, neke posebne prijedloge osim to da kad se grade nove zgrade, da se imaju slijepi i slabovidni u vidu (mhm), ali to je već, mislim, to je stvarno već dio standarda (da, da), sumnjam da se gradi ite jedna nova knjižnica koja to ne bi imala u vidu (da, da), mislim, to je, to je definitivno već nekakav arhitektonska norma (jeste, da), ovaj, em i tako, ali ono što mislim da bi bilo dobro, je općenita kultura ophođenja (mhm) sa ljudima sa bilo kakvim posebnim potrebama (da), mislim da bi bilo na, kažem, na višim razinama organizirati neke kratke radionice, to... (da), to ne bi trebao biti nekakav problem, čisto da se olakša život ljudima s posebnim potrebama, tako da (da), os- osim toga... Što se građe tiče, kažem, mislim, mislim da nema potrebe gomilati (da, da) posebno prilagođenu građu, a ukoliko se pokaže pri-... potreba, mislim, za tom građom, zna se gdje, gdje se može nabaviti.

Da, eto super, dobro, hvala, o-

Molim, a recite mi još samo, mene zanima koga ste sve, je l', p, p-, zovete sve visokoškolske ili sve sveučilišne, kako ste...?

Ja sam...

Koji Vam je uzorak?

Da, zapravo sam visokoškolske knjižnice filozofskih fakulteta uzela za uzorak (aha), a pošto vi imate odjele, onda sam, ovaj... sveučilišnu...

Sveučilišnu, jasno.

Da, da.

Dobro, dobro, dobro, okej.

Tako da imam zapravo pet knjižnica, ovaj, koje intervjuiram.

Aha, Da. da, da, da, da. Dobro.

Ako Vas budu zanimali možda rezultati, mogu Vam se javiti, poslati...

Da, da, bilo bi mi drago, svakako, ako se sjetite, ali, ali, ako ne, mogu Vas pronaći (smijeh)...

Da (smijeh).

...ako zaboravite (smijeh). Dobro, a recite, tko Vam je mentor za ovo, Maja Krtalić ste rekli?

Da, da, jeste...

Aha, dobro, super, pozdravite Maju (smijeh).

Hoću, hoću, hvala.

Hvala.

Hvala Vam puno.

Molim.

Doviđenja.

'Đenja, bok.

3. Tablice odgovora knjižničara po pitanjima

P1	Postoje li na Vašem fakultetu slijepi i slabovidni studenti? Koliko je (okvirno) slijepih i slabovidnih studenata na Vašem fakultetu?
Osijek	Nemaju podatke o slijepim i slabovidnim studentima, no ispitanica pretpostavlja da ima slabovidnih studenata. Navodi kako su u jednoj generaciji imali jednog slijepog studenta.
Rijeka	Navodi kako nije sigurna ima li slijepih i slabovidnih studenata na fakultetu, no ukoliko ima, u jako malom broju.
Zagreb	Postoje slijepi i slabovidni studenti na fakultetu, no nemaju podatke o vrsti invaliditeta, tako da ispitanica ne zna točan broj slijepih i slabovidnih studenata.
Zadar	Trenutno postoji jedan slabovidan student od ukupnih pet tisuća studenata na sveučilištu, no ispitanica nije sigurna na kojem se fakultetu nalazi.

P2	Posjećuju li slijepi i slabovidni studenti visokoškolsku / sveučilišnu knjižnicu? Ukoliko ne posjećuju knjižnicu, što mislite koji su razlozi nekorištenja usluga visokoškolske / sveučilišne knjižnice?
Osijek	Navodi kako primjećuju da posjećuju, i slijepi student je posjećivao, a posjećuju i slabovidni.
Rijeka	-
Zagreb	Da.
Zadar	Navodi kako je student bio jednom ili dva puta, no u pravilu ne posjećuje Sveučilišnu knjižnicu. U neposrednoj blizini Sveučilišne knjižnice Zadar nalazi se Znanstvena knjižnica Zadar koja nudi uslugu knjižnice i čitaonice za slijepce i slabovidne osobe te pokriva potrebe slijepih i slabovidnih cijelog Grada Zadra. Također imaju puno veći fond i ispitanica navodi kako „nema ni potrebe za dupliranjem usluge“.

P3	Nudite li usluge za slijepce i slabovidne studente? Koje usluge nudite?
Osijek	Ne nude usluge za slijepce i slabovidne.
Rijeka	Nemaju nikakve posebne usluge.

Zagreb	Postoje usluge za slijepe i slabovidne u knjižnici fakulteta, no također postoji i posebna prostorija za studente s invaliditetom u kojoj se nalazi prilagođena tehnologija za slijepe i slabovidne i ta prostorija nije u ingerenciji s knjižnicom. U prostoriji također borave studenti bez invaliditeta koji su na raspolaganju studentima s invaliditetom. Navodi kako imaju koordinatoricu za studente s invaliditetom, profesoricu Natašu Jokić-Begić.
Zadar	Nude neke usluge za slijepe i slabovidne studente.

P4	Posjedujete li na bilo koji način prilagođenu građu za slijepe i slabovidne studente? Koju? (digitalizirana građa, elektronička, građa na brajici, audio građa, zvučne knjige itd.) U kolikoj mjeri se studenti koriste ovom vrstom građe?
Osijek	Ne.
Rijeka	Ne.
Zagreb	Nemaju građu na brajici jer im se ne isplati nabavljati. Navodi kako „knjige na brajici su jako skupe, a možda treba to jednom studentu za jedan ispit“. Međutim, u suradnji s udrugom ZAMISLI digitaliziraju i prilagođavaju građu za slijepe i slabovidne studente na zahtjev. Ta se usluga dosta često koristi i vrlo je korisna studentima s oštećenjem vida.
Zadar	Navodi kako inače nemaju nikakvu audio ili video građu vrijednu spomena, jedino CD-ove koje su dobili uz udžbenike, no ništa posebno prilagođeno za slijepe i slabovidne. Studenti s oštećenjem vida uglavnom građu nabavljaju u Znanstvenoj knjižnici Zadar.

P5	Posjedujete li pomoćnu tehnologiju za studente s oštećenjem vida (tiflotehnika)? Koju tehnologiju posjedujete i u kojoj mjeri se koristi? (Brailleov redak, programi i softveri za slijepe i slabovidne, DAISY, povećalo itd.)
Osijek	Ne.
Rijeka	Ne.
Zagreb	U prostoriji za studente s invaliditetom nalazi se prilagođena računalna tehnologija, a unutar same knjižnice nude raznovrsna tehnološka pomagala: Ergo stalak za čitanje, koji se slabo koristi, elektroničko povećalo MagniLink ML Zip Duo i elektronično ručno povećalo Looky HD. Navodi kako planiraju od sveučilišta dugotrajnom posudbom nabaviti i čitač za tekstove na jesen. Za MagniLink nemaju podataka koliko se često

	koristi jer se nalazi u čitaonici i studenti se samostalno njime mogu služiti. Looky HD se zadužuje na jedan da, no nikad još nije posuđen. Dalje upućuje na mrežne stranice fakulteta na kojima se nalazi detaljan opis svakog pomagala.
Zadar	Navodi kako posjeduju računalo prilagođeno slijepim i slabovidnim osobama, odnosno računalo s printerom za brajicu, govornu jedinicu, džepni ručni skener za unos manje količine teksta, elektroničko ručno povećalo i brajičnu bilježnica, odnosno računalo s brajičnim ulazom i izlazom. Slabovidni student ga je koristio jednom ili dva puta, u pravilu se ne koristi.

P6	Pružate li neke dodatne usluge slijepim i slabovidnim studentima, poput skeniranja građe, prevođenja na brajicu, snimanja audio građe i sl. (produženi rokovi za vraćanje knjiga, posuđivanje građe koja ne ide van knjižnice, međuknjižnična posudba prilagođene građe i sl.)?
Osijek	Navodi kako su slijepom studenti davali građu preko vikenda, odnosno produljeni rok, a moguća je i međuknjižnična posudba prilagođene građe i skeniranje, ukoliko se pojavi potreba, no za sada nisu imali posebne zahtjeve.
Rijeka	-
Zagreb	Usluga u suradnji s udrugom ZAMISLI jedna je takva usluga. Korisnici u visokoškolskoj knjižnici posuđuju nepodcrtanu građu, ostave je na pultu, volonter iz Udruge je pokupi, u Udruzi se digitalizira i prilagođava slijepim i slabovidnim studentima, ovisno o formatu koji im odgovara. Također imaju mogućnost ostaviti i knjige iz drugih knjižnica. Ova usluga se jako često koristi i navodi kako su studenti vrlo zadovoljni i „to sve dobro funkcionira“.
Zadar	Ispitanica navodi kako do sada nije bilo potrebe, „ali ukoliko bi se pokazalo potreba, svakako da bi“. Ističe kako je najmanje što mogu napraviti međuknjižnična posudba ili produljeni rok, a čak i ako bi trebao poseban način za printanje brajice osim uređaja kojeg posjeduju, potrudili bi se i tu potrebu zadovoljiti.

P7	Organizirate li radionice ili programe za slijepe i slabovidne osobe i o kakvim je programima riječ? Koliko važnima smatrate ovakve usluge za slijepe i slabovidne?
-----------	--

Osijek	Do sada nisu organizirali nikakve programe ili radionice posebno za slijepo i slabovidno studente. Ispitanica ih smatra jako važnima i imaju u planu prilagodnu radionica slijepim i slabovidnim osobama na način da će odvojiti mjesto u knjižnici do kojega je lakše doći za održavanje radionice.
Rijeka	-
Zagreb	Navodi kako su imali nešto u suradnji s centrom Vinko Bek kada su dolazili srednjoškolci koji bi se upisali na Filozofski fakultet. Također, udruga ZAMISLI imala je orijentacijski tjedan za studente s invaliditetom koji se upisuju na zagrebačko sveučilište, tako da su oni organizirali i pripremali radionice u sklopu kojih su, između ostalog, posjećivali fakultete, knjižnice, domove, menzu i slično. Knjižnica sama nije organizirala radionice i kako navodi ispitanica, „iskreno ću Vam reć', ne znamo š- za što bi te radionice bile namijenjene“. No ipak, smatra ih važnima jer su u razgovoru s kolegama iz Udruge zaključili da imaju jako dobre povratne informacije vezane za te radionice.
Zadar	Sveučilišna knjižnica ne organizira radionice, jer, navodi, „tu je ta druga knjižnica u neposrednoj blizini pa ako se nešto organizira, oni su ti koji to organiziraju“. Međutim, u sklopu sveučilišta su se organizirale neke radionice, odnosno u sklopu studentskog savjetovaništa, koje su se odnosile općenito na integraciju i komunikaciju s članovima akademske zajednice s posebnim potrebama. Ističe kako je to „jedan od benefita integriranog sveučilišta, takve nekakve akcije se rade zajednički“. Smatra da je osvjješćivanje zajednice kroz ovakve radionice jako važno i vrlo potrebno te smatra da se takve radionice, koje tomu doprinose, trebaju odvijati i češće.

P8	Ukoliko ne pružate usluge za slijepo i slabovidno, koji su razlozi? S kojim se problemima susrećete (nedostatak sredstava, nerazumijevanje uprave i sl.)? U kojoj mjeri ste u mogućnosti prilagoditi svoje usluge slijepim i slabovidnim studentima i na koji način?
Osijek	Navodi kako je nedostatak sredstava svakako jedan od razloga. Smatra da se o studentima s posebnim potrebama nije posebno vodila briga što se tiče knjižnice, no ne zna kako je u nastavi. Još jedan razlog je edukacija knjižničara koju smatra nužnom.

Rijeka	Navodi više razloga. 2010. godine knjižnica se preselila u novi prostor, koji nije namjenski građen za knjižnicu te to smatra najvećim problemom – neprilagođenost prostora. Također ističe kako imaju problem s otvorenim pristupom i kada je riječ o standardnoj literaturi, tako da se ne mogu posebno posvetiti prilagođavanju literature za slijepu i slabovidnu. Navodi i kako do sada nisu dobili nikakve upute za uvođenje usluge te vrste od strane uprave fakulteta, s kojom dosta surađuju, no ukoliko bi dobili, vjeruje da bi se poduzeli neki koraci.
Zagreb	-
Zadar	Razlog je što za time nema potrebe, jer se u neposrednoj blizini nalazi Znanstvena knjižnica Zadar koja nudi takve usluge slijepim i slabovidnim korisnicima, te nema razloga da se usluga „duplira“. Osim toga, tehnologiju koju posjeduju studenti koriste u jako maloj mjeri, ili uopće ne koriste.

P9	Što biste izdvojili kao najveće prednosti/nedostatke u kontekstu pristupačnosti knjižnice za slijepu i slabovidnu osobu?
Osijek	Smatra da im se visokoškolska knjižnica može više posvetiti, izaći im u susret, jer su to ipak njihovi studenti pa je pristup drugačiji. Osim toga, riječ je o manjem broju korisnika nego u narodnoj knjižnici, manja je sredina i samim time to je i prednost visokoškolske knjižnice te navodi kako misli „da je to ipak ta nekakva bliskost“. Smatra da, kad bi se osigurala sredstva i edukacija djelatnika, mogli bi pružati usluge za slijepu i slabovidnu.
Rijeka	-
Zagreb	Smatra da je prilagođenost prostora velika prednost, poput liftova prilagođenih posebno za slijepu i slabovidnu, zatim pristupačnost knjižničara, koji su uvijek na raspolaganju i spremni pružiti pomoć, te educiranost djelatnika. Nedostacima smatra visoke police, no to opet rješavaju knjižničari za pultom. Većih zahtjeva od strane korisnika kaže da nema, osim eventualno zahtjevima za skeniranjem i prilagodbom građe, no u tom ih slučaju upućuju na uslugu sa udrugom ZAMISLI.
Zadar	Prednošću sveučilišne knjižnice smatra nabavku tehnologije, iskazanu dobru volju knjižničara. Nažalost, smatra da je to još uvijek na nivou „iskazivanja dobre volje“, a ne „prave funkcionalnosti“. Velika je prednost njihova spremnost na uslugu i

	prilagođavanje svima kojima treba posebna prilagodba. Nedostatkom smatra fizičku izuzetnu nepristupačnost većine lokacija.
--	--

P10	Ukoliko nema slijepih i slabovidnih studenta, jeste li imali priliku raditi sa slijepim i slabovidnim studentima?
Osijek	-
Rijeka	Ne.
Zagreb	-
Zadar	-

P11	Na koji način se razlikuje rad sa slijepim i slabovidnim studentima od rada s videćim studentima? Koji su njihovi specifični zahtjevi i potrebe, koliko ste dobro upoznati s njima i kako se s njima nosite? Na koje probleme nailazite i kako ih rješavate?
Osijek	Iako nemaju puno iskustva u radu sa slijepim i slabovidnim studentima, navodi neke od specifičnih zahtjeva ove skupine korisnika: nemogućnost višesatnog rada u čitaonici, potrebu za dogovorom oko posudbe građe na produljeni rok, pomoć kolega studenata, te potrebu da se svi zajedno, i knjižničari i studenti, angažiraju oko pomoći osobi sa bilo kojom vrstom invaliditeta. Navodi kako nema nekih posebnih problema, osim što je edukacija za rad s korisnicima s invaliditetom nužna kako bi im se pružila adekvatna pomoć, jer znate kako se trebate ponašati, na što posebno obratiti pozornost i to rad s ovom skupinom korisnika čini puno lakšim. Tvrdi kako je najveći problem što je to za njih nepoznanica.
Rijeka	-
Zagreb	Specifičnost ove skupine korisnika je što nisu potpuno samostalni, primjerice, potrebna im je pomoć knjižničara prilikom pronalaska najbolje knjige za skeniranje i prilagodbu. Upravo zbog toga, svako malo organiziraju akciju brisanja podcrtanih knjiga, kako bi imali čiste knjige za ovu uslugu, stoga i to zahtjeva njihovu posebnu pažnju i vrijeme odvojeno za provođenje ove akcije. Iako rijetko ima kontakt sa studentima, no iz razgovora s kolegama zaključuje kako nije bilo nikakvih posebnih zahtjeva studenata, te

	ističe kako to sve ide „u rok službe“. Prema njezinom mišljenju, kako postoje drugi zahtjevni korisnici, tako postoje i više ili manje zahtjevni korisnici s invaliditetom te sve to spada u „normalno ophođenje (...) s korisnicima“
Zadar	Nisu se imali priliku bolje upoznati sa zahtjevima i potrebama slijepih i slabovidnih studenata, budući da ne posjećuju često njihovu knjižnicu, no s nekim su se specifičnostima upoznali kroz radionicu koju je održao knjižničar iz Znanstvene knjižnice općenito o ophođenju sa slijepim i slabovidnim osobama.

P12	Suradujete li na bilo koji način s udrugama za slijepo i slabovidne osobe ili drugim knjižnicama? S kojim udrugama suradujete i na koji način? Ukoliko ne suradujete, koji je razlog, a ukoliko nema studenata, može li se ostvariti suradnja ukoliko se pojave slijepi i slabovidni studenata?
Osijek	Nemaju nikakvu suradnju, no smatra da bi bilo dobro surađivati s nekim udrugama ukoliko bude postojala potreba.
Rijeka	Navodi kako surađuju sa studentskim savjetovanišnim centrom, gdje je radila i jedna njihova demonstratorica, koja se dosta volonterski bavi problemima studenata s invaliditetom, i na taj su način primali različite brošure i materijale koje prosljeđuju studentima. Neku veću suradnju nemaju ostvarenu niti s udrugama, niti s drugim knjižnicama.
Zagreb	Imaju odličnu suradnju s udrugom ZAMISLI. Surađivali su s još nekim udrugama, no one su se ugatile te je udruga ZAMISLI preuzela dio prilagodne literature. Zajedno s Udrugom nude uslugu skeniranja, digitaliziranja i prilagodbe građe, radionice i slično i ta im suradnja puno znači.
Zadar	Imaju suradnju sa Znanstvenom knjižnicom Zadar, koja nudi različite usluge i građu za slijepo i slabovidne osobe. Do sada nije bilo potrebe za bilo kakvom suradnjom, no ukoliko bi se pojavila, tvrdi kako se ne bi susprezali kontaktirati bilo koju knjižnicu ili centre.

P13	Koliko važnom smatrate suradnju s drugim knjižnicama i udrugama za slijepo i slabovidne?
------------	---

Osijek	Smatra da bi to olakšalo rad sa slijepim i slabovidnim osobama, te bi se možda mogla organizirati nekakva radionica i slično. Bili bi bolje upoznati s njihovim potrebama i zahtjevima.
Rijeka	Smatra da je suradnja jako važna, između ostalog radi pribavljanja novih informacija i literature.
Zagreb	Suradnju smatraju jako važnom, jer ih na neki način rasterećuje, primjerice fakultet se ne mora brinuti oko zaštite autorskih prava i sličnih problema jer oni to rješavaju. Tvrdi kako je suradnja od izuzetne važnosti i vrlo korisna za knjižnicu.
Zadar	Tvrdi kako to ovisi i o broju korisnika, odnosno smatra kako nema potrebe unaprijed ostvarivati suradnju, jer tu suradnju nije teško ostvariti. Ukoliko bi bilo više korisnika, bili bi otvoreni za suradnju.

P14	Jeste li prošli edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom? Što je podrazumijevala ta edukacija? Ukoliko niste, koji je razlog? Smatrate li da bez edukacije možete pristupiti korisnicima s oštećenjem vida na adekvatan način?
Osijek	Nisu prošli edukaciju, no ističe da je ona od izuzetne važnosti za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima i smatra to velikim nedostatkom.
Rijeka	Nisu prošli edukaciju, no ukoliko bi počeli pružati usluge za slijepce i slabovidne u svojoj knjižnici, prošli bi edukaciju. Kao razlog navodi da se ništa nije organiziralo, odnosno nije bilo takvih ponuda, to jest nije s time upoznata.
Zagreb	Organizirali su edukaciju u sklopu koje su im djelatnici Hrvatske knjižnice za slijepce prezentirali svoje usluge te je jedan slijepi ili slabovidni kolega držao radionicu o tome kako pristupiti korisniku s invaliditetom i svemu što se treba znati vezano općenito za specifičnosti osoba s invaliditetom. Također, sveučilište povremeno organizira radionice na kojima su prisutni i djelatnici Knjižnice Filozofskog fakulteta.
Zadar	Knjižničar iz Znanstvene knjižnice Zadar održao je radionicu općenito o ophođenju sa slijepim i slabovidnim osobama kojoj ispitanica nije osobno prisustvovala, ali drugi djelatnici jesu. Također, za vrijeme studiranja u Sjedinjenim Američkim Državama, ispitanica je sudjelovala na edukaciji o ophođenju s osobama s posebnim potrebama, no to je bilo općenito, u sklopu orijentacije na početku studija.

P15	Smatrate li edukaciju za rad sa studentima s invaliditetom nužnom i u kojoj mjeri?
Osijek	Ispitanica edukaciju smatra jako važnom, čak ključnom za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Više puta tijekom intervjua ističe važnost edukacije za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, kako bi se upoznali s njihovim specifičnim potrebama i kako bi znali kako im pristupiti.
Rijeka	Edukaciju smatra nužnom.
Zagreb	S obzirom na to da redovito idu na radionice i educiraju se, zaključuje se kako edukaciju smatraju važnom.
Zadar	Smatra da je važna i da bi bilo odlično kada bi se netko potrudio na razini sveučilišta organizirati radionicu za sve djelatnike sveučilišta koji rade sa slijepim i slabovidnim osobama, ne samo za knjižničare.

P16	Smatrate li da hrvatske visokoškolske knjižnice zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba? Kako biste ocijenili prilagođenost njihovim potrebama? Ukoliko ne, koji su razlozi nerazvijenosti usluga za slijepu i slabovidne osobe u visokoškolskim knjižnicama u RH? Koje bi se mjere trebale poduzeti da se situacija popravi?
Osijek	Tvrđi da ne može reći ništa na razini cijele Hrvatske, no kaže kako nijedna visokoškolska knjižnica u Osijeku, prema njenim saznanjima, nije posebno prilagođena potreba slijepih i slabovidnih te kako nitko nije dovoljno educiran niti osposobljen za rad sa slijepim i slabovidnim studentima. Smatra da je neznanje i djelomično sredstva razlog nerazvijenosti ove usluge. Edukacija bi popravila situaciju, te isto tako razgovor sa slijepim i slabovidnim studentima i suradnja s drugim udrugama, centrima. Kao primjer navodi kako imaju dobru suradnju s Odsjekom za informacijske znanosti na njihovom fakultetu te smatra da je to olakšavajuća okolnost i da bi u zajedničkoj suradnji mogli ostvariti neki napredak. Prije svega navodi kako je potrebno razgovarati s korisnicima, no tvrdi kako bi „uprava imala sluha i za nabavu nekakve opreme“, iako je prisutna ograničenost sredstava, jer nisu veliki iznosi u pitanju.

Rijeka	Smatra da hrvatske visokoškolske knjižnice ne zadovoljavaju potrebe slijepih i slabovidnih osoba, a prilagođenost ocjenjuje kao slabu. Kao rješenje predlaže nekakvu širu edukaciju i opći program za sve knjižnice, jer knjižnice ne mogu samostalno raditi na tom problemu.
Zagreb	Tvrdi da nema informacije o drugim knjižnicama i ne zna jesu li prilagođene slijepim i slabovidnim osobama. Smatra da je njihov fakultet „vrlo visoko na ljestvici“ knjižnica i fakulteta koji su prilagođeni njihovim potrebama. Kao primjer navodi prilagođene prijemne ispite, fizičku pristupačnost, povjerenstvo za studente s invaliditetom, posebno prilagođenu prostoriju, a teže i tome da svaka prostorija bude obilježena i brajicom. Tvrdi da neki fakulteti nemaju toliki broj studenata s invaliditetom, te stoga nisu niti toliko orijentirani prema njima. Kao primjer dobre usluge u narodnoj knjižnici navodi uslugu za slijepe i slabovidne Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica.
Zadar	„Pretpostavljam kako koja, ne znam.“, tvrdi ispitanica i navodi NSK i splitsku sveučilišnu knjižnicu kao primjer knjižnice prilagođene slijepim i slabovidnim osobama kada je riječ o fizičkom prostoru jer su „rađene u tu svrhu“. Navodi kako su druge sveučilišne knjižnice u starijim zgradama tako da su možda dobre, ali sumnja. Što se tiče građe, ističe kako nijedna knjižnica nema svu građu koja je potrebna svim korisnicima, pa tako neke nemaju ni građu prilagođenu ovoj skupini korisnika, no često se oslanjaju na međuknjižničnu posudbu i suradnju s drugim knjižnicama po pitanju građe. Vjeruje kako su „i druge knjižnice svjesne svoje okoline“, pa se prilagođavaju koliko moraju. Kao prijedlog za poboljšanje usluge ističe kako se knjižnice trebaju voditi IFLA-inim i drugim smjernicama za slijepe i slabovidne te da se prilikom gradnje novih knjižničnih zgrada imaju slijepi i slabovidni u vidu, što vjeruje da tako i jest. Također važnima smatra radionice kako bi se pomoglo ovoj skupini korisnika na adekvatan način.