



Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica

SMJERNICE ZA PRISTUPAČNOST NARODNIH KNJIŽNICA

Prilagođeno i dopunjeno hrvatsko izdanje

Uredile

Karolina Zlatar Radigović i Dijana Sabolović-Krajina

Hrvatska knjižnica za slijepe
Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

Zagreb, Koprivnica, 2022.

Izvornik:

Accessibility Guidelines for Public Libraries by Working group, 1st edition ISBN 978-952-293-392-8 (pdf). This work is licensed under the Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International license, Helsinki 2016. 2nd edition, updated in July 2017 ISBN 978-952-293-526-7 (pdf)

Naslov djela:

Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica

Prilagođeno i dopunjeno hrvatsko izdanje

Nakladnici hrvatskog izdanja:

Hrvatska knjižnica za slijepe

Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

Za nakladnike:

Karolina Zlatar Radigović

Karlo Galinec

Urednice:

Karolina Zlatar Radigović

dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina

Prijevod s engleskog, lektura i korektura:

Amelia Kovačević

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001158531.

ISBN 978-953-344-400-0 (Hrvatska knjižnica za slijepe, tiskano)

ISBN 978-953-8255-07-6 (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, tiskano)

ISBN 978-953-344-401-7 (Hrvatska knjižnica za slijepe, e-knjiga, pdf)

ISBN 978-953-8255-10-6 (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, e-knjiga, pdf)

Ova publikacija objavljena je pod Međunarodnom licencom Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0.

Grafička priprema i tisak:

Tiskara Rihtarić

Koprivnica, prosinac 2022.

Naklada: 100 primjeraka

Publikacija je tiskana uz potporu Ministarstva kulture i medija Republike Hrvatske i Grada Koprivnice u okviru projekta "Knjižnica - prijateljsko mjesto za osobe s teškoćama čitanja" Knjižnice i čitaonice "Fran Galović" Koprivnica.

Predgovor hrvatskom izdanju

Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica (Accessibility Guidelines for Public Libraries) prevedene su na hrvatski jezik s engleske inačice njihove izvorno finske verzije. Iako je pristupačnost načelo koje svi prihvaćaju, nedostaju alati za njezinu provedbu i primjenu, pa su Smjernice proizašle upravo iz te potrebe. Radi se o praktičnom vodiču za narodne knjižnice koji daje cjelovite i detaljne savjete kako voditi računa o različitim korisnicima knjižnice, posebice o osobama s invaliditetom i marginaliziranim društvenim skupinama kao i o rodnoj osviještenosti. Pristupačnost se razmatra kao dio knjižničkog menadžmenta, odnosno strateškog upravljanja. Pokriva velik broj pitanja ravnopravnosti, od uključivanja stanovnika lokalne zajednice u razvoj knjižničnih usluga, preko priznavanja ograničenja u pokretljivosti i pristupačnosti prostora i opreme do upotrebe višejezičnosti, višestruke pismenosti i višekanalne komunikacije. Posebna pozornost posvećena je pristupačnosti informacijsko-komunikacijske tehnologije i mrežnoj komunikaciji.

Publikacija se sastoji od devet poglavlja (Uvod, Koncepti, Strateški rad i upravljanje, Zbirke i građa, Korisnička služba, Događanja, Pedagoški rad, Komunikacija, Nabava informacijske i komunikacijske tehnologije, Prostor) i dva dodatka (Dodatak 1. Kontrolni popis za anketiranje, Dodatak 2. Popis međunarodnih i nacionalnih propisa i smjernica te nacionalnih zakonskih propisa i podzakonskih dokumenata koje promiču pristupačnost u društvu).

Budući da se radi o izvorno finskim smjernicama, prilagodili smo pojedine dijelove domaćim prilikama te ih uskladili ili opremili referencama na hrvatske preporuke i legislativu (posebice u Dodatku 2). Za razliku od finskog izdanja koje je objavljeno samo u elektroničkom obliku, hrvatski prijevod je objavljen kao tiskana i kao elektronička publikacija.

Do prijevoda finskih Smjernica za pristupačnost narodnih knjižnica i objavljivanja na hrvatskom jeziku došlo je na poticaj Kirsy Yläanne iz Celie, finske nacionalne knjižnice za pristupačnu građu za čitanje i nakladništvo u Helsinkiju. Ona nas je upoznala s djelovanjem ove specijalne knjižnice i suradnjom s finskim narodnim knjižnicama gostujući izlaganjem na online okruglom stolu Knjižnične usluge za osobe s teškoćama čitanja u kontekstu pandemije bolesti COVID-19, Koprivnica - Zoom konferencija, 6. 11. 2021. Tom prigodom pozvala je hrvatsku knjižničarsku zajednicu da Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica slobodno prevede i objavi na hrvatskom jeziku. Ovom prilikom zahvaljujemo na toj mogućnosti.

Hrvatska knjižnica za slijepe i Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica odlučile su zajednički objaviti prijevod Smjernica za pristupačnost narodnih knjižnica, prve takve vrste u hrvatskom knjižničarstvu. Po svojoj društvenoj misiji Hrvatska knjižnica za slijepe je od osnivanja 1965. godine okrenuta potrebama slijepih i slabovidnih osoba, a u posljednjih nekoliko godina i ostalih osoba s teškoćama čitanja standardnog tiska. Također, surađuje s knjižnicama u pružanju usluga osobama s teškoćama čitanja standardnog tiska, savjetujući ih i pripremajući upute za rad. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica već skoro dva desetljeća organizirano i sustavno pomiče granice koje sputavaju pristupačnost knjižnici u lokalnoj zajednici i šire, za potrebe informiranja, obrazovanja, kulturnog uzdizanja i svrhovitog provođenja slobodnog vremena. U razmjerima hrvatskog narodnog knjižničarstva pionirski je u svoju ponudu uvela knjižničku uslugu za slijepe i slabovidne 2006. godine zahvaljujući sredstvima Europske unije, a potom je proširuje i na ostale osobe s teškoćama čitanja standardnog tiska.

Objavljivanjem Smjernica za pristupačnost narodnih knjižnica na hrvatskom jeziku ove dvije knjižnice, jedna specijalna, a druga narodna, žele naglasiti značaj suradnje u promicanju i primjeni pristupačnosti knjižnicama u hrvatskome društvu. Suradnji na hrvatskom prijevodu pridružuje se i Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva - Hrvatski zavod za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Cilj je ukazati na ulogu i zadaće narodnih knjižnica kao važnih mjesta u lokalnoj zajednici da promiču osnovno načelo svojeg djelovanja – osigurati svima pristupačnost građi, prostoru, tehnologiji, uslugama, programima i projektima. Svrha prilagođenog i dopunjenog hrvatskog izdanja je da u nedostatku sličnih domaćih publikacija olakša narodnim knjižnicama razumijevanje koncepta pristupačnosti te njegovu operacionalizaciju i implementaciju u sredinama u kojima djeluju.

Smjernice nisu obvezujuće, no knjižnicama mogu biti dragocjeni putokaz u radu u nedostatku sličnih publikacija. Prednost im je i u tome što u hrvatski knjižničarski diskurs uvode niz koncepata od kojih neki još nisu u potpunosti kod nas zaživjeli kako na konceptualnoj tako i praktičnoj razini, no postoje i primjenjuju se u drugim zemljama. Smjernice uzimaju u obzir turbulentne promjene u globalnom društvenom i tehnološkom okruženju te posljedično brojne izazove u radu knjižnica, uključujući i usvajanje novih pristupa načelu pristupačnosti. U današnjem raznolikom i slojevitom svijetu razgovor o pristupačnosti knjižnicama potrebniji je i aktualniji više nego ikada ranije.

Vjerujemo da će Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica biti dobrodošle svima onima kojima nedostaju priručnici ove vrste na hrvatskom jeziku.

Karolina Zlatar Radigović, ravnateljica Hrvatske knjižnice za slijepe
dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina, voditeljica projekta
"Knjižnica – prijateljsko mjesto za osobe s teškoćama čitanja"
u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica

Sadržaj

1	Uvod	8
2	Koncepti	9
3	Strateško planiranje i upravljanje	14
3.1	Strategija	14
3.2	Uključivanje svih stanovnika lokalne zajednice u razvoj pristupačnih knjižničnih usluga	14
3.3	Zapošljavanje	14
3.4	Kompetencije	14
3.5	Upravljanje	15
4	Zbirke i građa	15
4.1	Upravljanje knjižničnim zbirkama	15
4.2	Pristupačna građa	15
4.3	Koncepti usluga koji promiču pristupačnost	15
4.4	Suradnja sa specijalnim knjižnicama	16
5	Korisnička služba	16
5.1	Susret s korisnikom	16
5.2	Privatnost	16
6	Događanja	17
6.1	Planiranje događanja i odabir programa	17
6.2	Organizacija događanja	17
6.3	Komunikacija o događanjima i popratna građa	17
6.4	Gostovanje pisaca, pričaonice i čitateljski klubovi	17
7	Pedagoški rad	18
7.1	Usmjeravanje po knjižnici	18
7.2	Razgovor o knjigama	18
7.3	Promoviranje višestruke pismenosti	18
8	Komunikacija	19
8.1	Višestruki kanali komunikacije	19
8.1.1	Usmjeravanje komunikacije	19
8.1.2	Osvještavanje različitih osjetila i načina komuniciranja	19
8.1.3	Najave	19
8.2	Usmjeravanje komunikacije na ciljane korisnike	20
8.3	Vizualnost	20
8.3.1	Grafičko oblikovanje	20
8.3.2	Grafičko oblikovanje publikacija na jednostavnom jeziku	20
8.3.3	Raznolikost u slikovnim prikazima	20

8.4	Jezik	21
8.4.1	Perspektiva korištenja pristupačnog jezika	21
8.4.2	Jezične opcije	21
8.4.3	Jednostavan jezik	21
8.5	Upute administratora mrežnih stranica	22
8.6	Komunikacija o pristupačnosti knjižnice	23
9	Nabava informacijske i komunikacijske tehnologije	23
9.1	Pregled	23
9.2	Perspektiva tehničke arhitekture	24
9.3	Perspektiva dizajna sučelja	25
9.3.1	Procjena pristupačnosti	26
9.3.2	Ispitivanje upotrebljivosti	26
9.4	Perspektiva grafičkog dizajna	27
9.5	Ažuriranje sustava	28
10	Prostor	28
10.1	Oznake izvan i unutar prostora knjižnice	29
10.2	Dolazak u knjižnicu	29
10.3	Glavni ulaz	30
10.4	Mobilnost i funkcioniranje u prostoru	30
10.4.1	Prostorije u knjižnici	30
10.4.2	Informacijski i posudbeni pultovi	30
10.4.3	Unutarnji prolazi	31
10.4.4	Vrata	31
10.4.5	Stubište	31
10.4.6	Rampe	32
10.4.7	Dizala	32
10.4.8	Pristupačan WC	32
10.4.9	Namještaj	33
10.4.10	Oprema za korisnike	33
10.4.11	Priručna pomagala	34
10.5	Senzorno okruženje	34
10.5.1	Osvjetljenje, odsjaj i kontrasti	34
10.5.2	Akustika	34
10.5.3	Alergije i intolerancija na okoliš	34
10.6	Pokretna knjižnica	34
Dodatak 1.	Kontrolni popis za anketiranje korisnika	35
Dodatak 2.	Popis međunarodnih i nacionalnih propisa i smjernica te nacionalnih zakonskih propisa i podzakonskih dokumenata koji promiču pristupačnost (Dunja Marija Gabriel)	36

Autori finskog izvornika

Strateški rad i upravljanje, Zbirke i građa, Korisnička služba, Događanja, Pedagoški rad:

Rita Paqvalén, Kultura za sve
Aapo Rikala, Gradska knjižnica Helsinki
Outi Salonlahti, Kultura za sve
Jaakko Tiinanen, Gradska knjižnica Espoo
Minna von Zansen, Celia
Kirsi Yläne, Celia

Komunikacija:

Johanna Koskela, Celia
Heidi Ollikainen, Gradska knjižnica Tampere
Outi Salonlahti, Kultura za sve
Iina Soininen, Gradska knjižnica Helsinki
Jaakko Tiinanen, Gradska knjižnica Helsinki
Eliisa Uotila, Finsko društvo za intelektualne i razvojne teškoće / Centar za jednostavni jezik (Selkokeskus)

Nabava informacijske i komunikacijske tehnologije:

Kirsi Yläne, Celia
Timo Övermark, Finsko društvo za intelektualne i razvojne teškoće / Odjel za pristupačnost

Prostor:

Niina Kilpelä, Finsko društvo za osobe s fizičkim invaliditetom, Centar ESKE
Sari Salovaara, Kultura za sve

Mreža suradničkih organizacija i udruga:

Leealaura Leskelä, Finsko društvo za intelektualne i razvojne teškoće / Centar za jednostavni jezik (Selkokeskus)
Anneli Ketonen, Državna regionalna administrativna agencija za zapad i unutrašnjost Finske
Kristiina Kontiainen, Finsko knjižničarsko društvo (do 30. svibnja 2015.)
Rauha Maarno, Finsko knjižničarsko društvo
Rita Paqvalén, Kultura za sve
Riikka Rajala, Finsko knjižničarsko društvo Aapo Rikala, Gradska knjižnica Helsinki
Ari Sainio, Centar za jednostavni jezik (Selkokeskus)
Outi Salonlahti, Kultura za sve
Johanna Selkee, Društvo finske lokalne i državne uprave Varpu Taarna, Finsko društvo raznovrsnih učenika
Jaakko Tiinanen, Gradske knjižnice Espoo i Helsinki
Eliisa Uotila, Finsko društvo za intelektualne i razvojne teškoće / Centar za jednostavni jezik (Selkokeskus)
Airi Valkama, Finsko društvo raznovrsnih učenika
Riitta Vivolin-Karén, Finsko društvo gluhih / Knjižnica za znakovni jezik
Minna von Zansen, Celia
Kirsi Yläne, Celia

Radna grupa za hrvatski prijevod engleske inačice finskih Smjernica za pristupačnost narodnih knjižnica:

Dunja Marija Gabriel, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
Jelena Lešaja, Hrvatska knjižnica za slijepe
Dijana Sabolović-Krajina, Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica, koordinatorka Radne grupe, urednica
Karolina Zlatar Radigović, Hrvatska knjižnica za slijepe, urednica

1 Uvod

Kako izgraditi istinsku pristupačnost knjižničnih usluga?

Kultura pripada svima, u pogledu fizičke i sadržajne dostupnosti. Shodno tome, knjižnice djeluju u skladu s važećim zakonima i propisima koji to određuju. Slijede načelo da ako su svojim funkcijama ili uslugama pristupačne osobama s ograničenom pokretljivošću ili kognitivnim problemom tada je to dobrobit za sve. U svakodnevnom radu pristupačnost lako postaje obilježje fizičkog okruženja. Pristupačnost usluga, primjerice, u smislu pomoći u korištenju medijima ili organiziranja događanja, načelo je koje svi prihvaćaju, ali postoje nedostaci u njegovoj primjeni. Nedostaju sredstva i alati za provedbu.

Posljednjih godina pristupačnost se također suočava s novim izazovima. Sve veći dio onoga što knjižnice nude na neki je način online, a takve usluge lako bi mogle biti dostupne svima. Međutim, upotrebljivost mrežnih stranica i internetskih usluga za osobe s različitim teškoćama još nije u širokoj primjeni u knjižnicama ili drugdje.

Ovaj je vodič pripremljen kako bi pomogao knjižnicama da napreduju u smislu gore opisanih situacija i izazova.

Pristupačnost se razmatra kao dio strateškog upravljanja knjižnicom. Pokriva velik broj pitanja ravnopravnosti, od priznavanja ograničenja u pokretljivosti i upotrebe višejezičnosti do višekanalne komunikacije.

Ovaj priručnik identificira fenomene, ističe ih i postavlja ciljeve za istinsku pristupačnost. Primjena načela inkluzije posebice otvara nove mogućnosti za knjižnice. Budući da je teško sagledati mnoga gledišta pristupačnosti, interakcija s korisnicima može poboljšati pronalaženje rješenja u svakodnevnoj praksi.

Sam tekst Smjernica kratak je i kompaktan, ali uključuje mnoge reference i poveznice na druge izvore. Ovo je prvi put da je knjižnicama dostupan priručnik ove vrste.

Vodič je pripremila skupina stručnjaka iz ustanova i organizacija koje financira finsko Ministarstvo kulture i obrazovanja. Pristupačnosti knjižnice pristupili su iz vlastite perspektive i ove su smjernice zajednički rezultat njihova rada.

22. travnja 2016.

Tuula Haavisto

Ravnateljica Gradske knjižnice Helsinki

2 Koncepti

Koncepti korišteni u ovim smjernicama navedeni su i objašnjeni u ovom poglavlju abecednim redom. Izvori navedenih dokumenata s poveznicama nalaze se u [Dodatku 2](#).

Alternativni tekst

Alternativni tekst ili alt tekst je tekst koji se koristi za prenošenje informacija u slikama osobi koja koristi čitač ekrana. Alternativni tekst potreban je za sve slike čiji sadržaj nije na drugi način izražen u tekstu. Ukрасne ilustracije u tekstu, tj. one koje su apstraktne ili su samo stilizirani oblici koji ne nose poruku niti informaciju o sadržaju, ne zahtijevaju alternativni tekst. U takvim slučajevima sadržaj zamjenskog teksta može biti prazan, alt=" ". Treba imati na umu da je alternativni tekst potreban i na društvenim mrežama.

Vidi: Čitač ekrana.

Asistivna tehnologija

Pod krovnim pojmom „asistivna tehnologija“ ili “pomoćna tehnologija” podrazumijeva se svaka tehnologija koja osobama s teškoćama olakšava svakodnevno funkcioniranje i izvršavanje obaveza. To može biti hardver poput pomagala za hodanje, kolica, povećala, ali i softver poput računalnih aplikacija.

Vidi: Čitač ekrana. Pristupačna e-knjiga.

Audio knjiga

Vidi: Zvučna knjiga. Digitalna zvučna knjiga. “Knjiga koja govori”.

Blissovi simboli

Blissovi simboli ideografski je jezik u kojem se koncepti i gramatički oblici izražavaju pomoću Blissovih znakova koji se sastoje od osnovnih geometrijskih figura, krivulja i točaka. Blissovi simboli djeluju kao komunikacijska metoda koja podržava i zamjenjuje govor kod osobe kojoj je potpisivanje nemoguće, a slikovna komunikacija jezično nedostatna.

Čitač ekrana

Čitač ekrana oblik je asistivne tehnologije koju, primjerice, korisnici s oštećenjem vida mogu upotrebljavati za rad na računalu. Čitač ekrana koristi se zajedno sa sintetizatorom govora, brajevim retkom ili povećalom ekrana. Softver pretvara tekst ili druge informacije na ekranu u brajicu ili govor, ili ih povećava. Na mrežnim stranicama čitač ekrana tumači HTML kod stranice (HTML je kratica za HyperText Markup Language, prezentacijski jezik za kreiranje internet stranica). Ako mrežna stranica nije izrađena u skladu sa smjernicama WCAG 2.0, čitači ekrana ne mogu ispravno tumačiti njegov sadržaj za korisnika.

Vidi: Asistivna tehnologija. WCAG 2.0.

Čitanje s usana

Čitanje s usana odnosi se na tumačenje govora na temelju pokreta usana i usta, bez slušnog iskustva ili kao podrška slušnom iskustvu.

Digitalna zvučna knjiga

Digitalna zvučna knjiga je digitalna verzija zvučnih knjiga koje se mogu preuzeti i slušati na raznim uređajima čiji softver omogućava audio reprodukciju. Postoji i digitalna zvučna knjiga namijenjena osobama s teškoćama čitanja standardnog tiska. Specifičnost joj je da uz tekst koji se čita naglas uključuje strukturu naslova i paginacije tiskane

knjige, što se može koristiti za navigaciju takvom zvučnom knjigom. Primjer su knjige u Daisy formatu. Digitalne zvučne knjige mogu se slušati, primjerice, pomoću CD-playera ili zvučnim softverom na pametnom telefonu ili računalu te na reproduktorima zvučnih zapisa, specifičnim uređajima na koje slijepe i visoko slabovidne osobe imaju pravo putem Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.

Vidi: Zvučna knjiga.

E-knjiga

E-knjiga, odnosno elektronička knjiga je digitalna knjiga. E-knjiga se može spremati u korisnikov vlastiti podatkovni medij ili se može distribuirati online.

Vidi: Pristupačna e-knjiga.

FM ili RF sustav

FM sustav (engl. *Frequency Modulated System*) ili RF sustav (hrv. radiofrekvencijski sustav) slušno je pomagalo koje koristi signal za prijenos zvuka do prijemnika spojenog na slušni aparat. FM sustav pomaže korisnicima u otežanim uvjetima slušanja, smanjuje negativne posljedice udaljenosti govornika od sugovornika i razlučivost od pozadinske buke. Osim u razredu tijekom nastave ili predavanja, može se koristiti u muzejima, na izložbama, u dvoranama, tijekom grupnih razgovora.

Građa lagana za čitanje

Pod ovim terminom podrazumijeva se građa čiji je tekst jezično i grafički prilagođen osobama s teškoćama čitanja i razumijevanju teksta. Međunarodna federacija knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) izradila je Smjernice za građu laganu za čitanje koje je na hrvatski jezik prevelo i objavilo Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Vidi: Jednostavan jezik. Knjiga na jednostavnom jeziku.

Heteronormativnost

Heteronormativnost ili spolna normativnost koncept je koji prihvaća samo "biološki" spol i njemu odgovarajuće rodne uloge kao jedine legitimne i prihvatljive odrednice nečijeg identiteta.

Vidi: Kritika normi. Rodne manjine / rodna raznolikost.

Induktivna petlja

Induktivna petlja ili transmisijski obroč jest instalacija koja se ugrađuje u građevinu radi otklanjanja šumova iz okoline i poboljšanja kvalitete zvuka. Pomaže korisnicima slušnih pomagala tako što koristi magnetsko polje za prijenos zvuka iz izvora izravno u cilindar slušnog pomagala. Glas govornika prenosi se iz induktivne petlje bez pozadinske buke. Induktivna petlja može biti fiksna ili pomična i može se spojiti na zvučni sustav prostorije. Prostori opremljeni induktivnom petljom označeni su simbolom T.

Infografika

Infografika uključuje vizualizaciju informacija na način da se informacije lakše i brže usvajaju nego da su prikazane, primjerice, samo u obliku teksta. Infografike sadrže tekst i slike.

Izgovaranje

Izgovaranje se sastoji od pokreta u području usta. Provodi se tako da proizvede riječi iz govornog jezika koje osoba koja čita s usana tumači iz pokreta usana. U znakovnom jeziku izgovaranje također može prikazivati riječi koje nisu dio govornog jezika budući da je posebno izgovaranje dio određenih znakova.

Jednostavan jezik

Jednostavan jezik oblik je jezika čiji su sadržaj, vokabular i struktura jednostavniji i razumljiviji od standardnog jezika. Jednostavan jezik usmjeren je na osobe s teškoćama u čitanju i razumijevanju standardnog jezika. Vidi: Knjiga na jednostavnom jeziku. Građa lagana za čitanje.

“Knjiga koja govori”

Termin “knjiga koja govori” doslovan je prijevod engleskog termina “talking book”. Njegov uvriježeni prijevod na hrvatski jezik je “audio knjiga”, “zvučna knjiga” ili u slučaju digitalne inačice “digitalna zvučna knjiga”.

Knjiga na jednostavnu jeziku

Knjige na jednostavnom jeziku knjige su napisane jednostavnim jezikom. Jednostavni jezik primjenjuje se u građi laganoj za čitanje.

Vidi: Jednostavan jezik. Građa lagana za čitanje.

Kritika normi

Kritika normi odnosi se na pristup kojim se diskriminirajuće pretpostavke i norme čine vidljivima i propituju se. Takve norme mogu se odnositi na pitanja kao što su spol, seksualnost, etnička i vjerska pripadnost, fizička ili mentalna sposobnost. Knjižnica kritična prema normi svoje korisnike ne definira, primjerice, kroz heteronormativnost, odnosno terminologiju, zbirke ili događanja koji ju podržavaju.

Vidi: Heteronormativnost. Pozitivno djelovanje. Rodne manjine / rodna raznolikost.

LGBTIQ

Kombinacija slova LGBTIQ odnosi se na seksualne ili rodne manjine. Slovo L označava lezbijku, G označava gej, B biseksualnu, T transrodnu, I interseksualnu, a Q označava queer osobu.

LGBTIQ obitelji

LGBTIQ obitelji odnose se na obitelji s djecom u kojima jedan ili više roditelja pripada seksualnoj ili rodnoj manjini. LGBTIQ obitelji i obiteljske strukture raznolike su i vrlo različite jedna od druge. Postoje, primjerice, obitelji u kojima su dijete ili djeca rođeni kao zajednička djeca dviju odvojenih obiteljskih jedinica, muške ili ženske parne nuklearne obitelji, LGBTIQ kolaž obitelji ili obitelji s transrodnim roditeljem ili roditeljima.

LGBTIQ osjetljivost

Knjižnica osjetljiva na rodnu raznolikost prepoznaje i uzima u obzir različite potrebe seksualnih i rodnih manjina i LGBTIQ obitelji, primjerice, pri odabiru građe za razgovor o knjigama, izložbi knjiga, sadržaja događaja i korisničkih usluga.

Vidi: Kritika normi. LGBTIQ obitelj. Queer. Rodne manjine / rodna raznolikost.

Ograničena pokretljivost

Sposobnost osobe ograničene pokretljivosti za samostalnim kretanjem i/ili funkcioniranjem je trajno ili privremeno oslabljena zbog bolesti, ozljede ili nekog drugog razloga. Može se smatrati da okoliš ima smanjenu pokretljivost, a ne ljudi. Primjerice, zgrada ili usluga koja nije sigurna, funkcionalna ili ugodna uzrokuje ograničenja pokretljivosti.

Pozitivno djelovanje

Pozitivno djelovanje odnosi se na uvažavanje raznolikosti u društvu i skupina u nepovoljnom položaju s ciljem postizanja ravnopravnosti i jednakosti. Skupine u nepovoljnom položaju mogu se poduprijeti, primjerice u zapošljavanju, posebnim mjerama, tzv. kvotama kako bi se spriječilo njihovo stavljanje u neravnopravan položaj.

Pristupačna e-knjiga

Pristupačna e-knjiga je e-knjiga čiji se tekst, tablice, popisi, reference i bilo koji drugi dijelovi mogu čitati pomoću asistivne tehnologije (čitač ekrana i brajev redak). DRM (eng. *digital rights management*) zaštita kojom se upravlja pravima korištenja digitalnog sadržaja ne smije spriječiti korištenje asistivne (pomoćne) tehnologije. Pristupačna e-knjiga također ima alternativne tekstove za sve slike koje sadrže bitne informacije. EPUB3 jedan je od pristupačnih formata e-knjiga za razliku od prethodnih EPUB formata.

Vidi: Alternativni tekst. Asistivna tehnologija.

Queer

Queer teorija polazi od hipoteze da su rod i seksualnost ili spolnost kulturno proizvedeni te povijesno i lokalno promjenjivi identiteti i konstrukcije. Danas se queer koncept također sve više koristi kao sinonim za seksualne i rodne manjine ili za oslikavanje svega što nije heteronormativno ili rodno normativno.

Vidi: Heteronormativnost. LGBTIQ obitelj. LGBTIQ osjetljivost. Rodne manjine / rodna raznolikost.

Rodne manjine / rodna raznolikost

Pojam rodni manjina odnosi se na osobe čiji se rodni okvir (biološki, anatomske, društveni, mentalni i/ili pravni) ne može jednoobrazno definirati kao muški ili ženski. Rodne manjine mogu se podijeliti u dvije glavne kategorije: trans osobe i interpolne osobe. Trans osobe uključuju transvestite, transeksualne, transrodne i rodno queer osobe. Spol je vrlo raznolik ljudski atribut. Svatko od nas drugačije percipira vlastiti spol, bilo da se radi o ženstvenosti, muževnosti ili nečem trećem. Dakle, rodna raznolikost nije pojam koji opisuje samo rodne manjine. Stoga bismo se trebali pozvati na rodnu raznolikost, a ne na manjine.

Vidi: Queer. Kritika normi. LGBTIQ osjetljivost. Heteronormativnost.

Siguran prostor

Siguran prostor je prostor bez diskriminacije i uznemiravanja, gdje se poštuje različitost. Politike sigurnog prostora imaju za cilj stvoriti prakse zbog kojih se ljudi osjećaju sigurno i koje preuzimaju odgovornost za neugodne situacije. Cilj im je također donošenje mjera za uklanjanje neugodnih situacija umjesto da ih se jednostavno tolerira.

Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja

Standardi i smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnog sadržaja (Web Accessibility Initiative - WAI) koje je razvio World Wide Web Consortium (W3C) su [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0](#) i [Rich Internet Applications \(WAI – ARIA\) 1.1](#). U Hrvatskoj je u vrijeme objavljivanja ove publikacije na snazi [Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora](#) te [Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti - CARNET](#) (izvore na navedene dokumente s poveznicama vidi u Dodatku 2.).

Vidi: WCAG 2.0.

Taktilno označavanje

Taktilno označavanje koristi se u slučaju kada se standardno označavanje ne može percipirati vidom. Znakovni jezik i znakovni govor također se mogu odaslati i primiti na taktilni način. To znači prenijeti poruku dodirima i pokretima ruke ruci.

Teškoće čitanja

Teškoće čitanja odnose se na teškoće u čitanju standardnog, tiskanog teksta zbog invaliditeta, bolesti ili sličnog razloga. Teškoće čitanja mogu uključivati, primjerice, disleksiju, teškoće s učenjem, poremećaje i oštećenja vida, mentalne teškoće, cerebralnu paralizu, reumatizam, multiplu sklerozu, mišićne bolesti, stanje oslabljenih mišića, afaziju, poremećaje pažnje, poremećaje senzorne obrade ili teškoće u pamćenju.

Transnacionalna obitelj

Termin "transnacionalna obitelj" označava obitelj čiji pojedini članovi žive odvojeno u različitim zemljama, no koja usprkos tome održava osjećaj obiteljskog zajedništva i povezanosti. Također označava osobe koje su zasnovale obitelj u stranoj zemlji, ali još uvijek jedno od njih ili oboje ne mogu dobiti status državljanina (primjerice, imaju samo radnu dozvolu), dakle tranziciju članova obitelji iz jedne nacionalnosti u drugu praćenu različitim pravnim statusom. Termini "dvokulturalna obitelj" i "multikulturalna obitelj" odnose se na mješovite brakove ili partnerstva osoba koje dolaze iz različitih sredina (rasnih, nacionalnih, etničkih, kulturoloških, religijskih, jezičnih i dr.) te koje kreiraju svoj vlastiti "hibridni obiteljski identitet". Navedeni termini ukazuju na različite oblike obiteljske dinamike u suvremenom globalnom društvu, naročito pod utjecajem migracija (ekonomskih, socijalnih, političkih i dr.). Također ukazuju na problematiku dvojezičnosti i višejezičnosti.

Upotrebljivost

Upotrebljivost se odnosi na jednostavnost korištenja proizvoda ili usluge u svrhu postizanja određenog cilja. U Smjernicama upotrebljivost se odnosi na jednostavnost korištenja mrežnih stranica ili mrežnih usluga. Učinkovitost, djelotvornost, ugodnost, mogućnost učenja, pamtljivost i broj pogrešaka povezani su s upotrebljivošću.

Višestruka pismenost

Višestruka pismenost odnosi se na vještine tumačenja, proizvodnje i vrednovanja različitih tekstova, što pomaže u razumijevanju kulturološki različitih oblika komunikacije i izgradnji vlastitog identiteta. Višestruka pismenost temelji se na širokom rasponu razumijevanja teksta. Uključuje govornu i pisanu pismenost, matematičku, vizualnu, medijsku i digitalnu pismenost. Tekstovi se mogu tumačiti i proizvoditi, primjerice, u pisanom, govornom, tiskanom, audiovizualnom ili digitalnom obliku.

Višekanalna komunikacija

Korištenje više kanala može značiti korištenje nekoliko komunikacijskih kanala, primjerice, tiskanog teksta, mrežnih stranica i društvenih medija. Također može značiti korištenje višestrukih osjetilnih kanala za prenošenje poruka, primjerice, komunikaciju korištenjem govora koji se percipira sluhom i govora koji se percipira znakovnim jezikom.

Zvučna knjiga

Zvučna ili audio knjiga snimka je teksta koji se čita naglas. Iako se radi o istoznačnicama, u hrvatskoj knjižničarskoj zajednici se naziv "audio knjiga" češće koristi za komercijalne zvučne knjige, dok se termin "zvučna knjiga" koristi za produkciju koja je namijenjena osobama s teškoćama čitanja standardnog tiska.

Vidi: Audio knjiga. Digitalna zvučna knjiga. Knjiga koja govori.

Zvučne pametne oznake

Zvučne pametne oznake uređaji su koji koriste neprekidni zvučni signal za označavanje, primjerice, ulaza u neki prostor.

WCAG 2.0

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) - WCAG 2.0 općenito je korištena kratica za smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja odnosno mrežnih stranica i mrežnih aplikacija, uključujući sadržaj koji se koristi na mobilnim uređajima. Smjernice osiguravaju da osobe koje koriste različite vrste pomagala odnosno asistivne tehnologije također mogu pristupiti sadržaju mrežnih stranica. Preporuča se posebno obratiti pozornost na poglavlja WCAG 3.2.3 (Consistent Navigation), WCAG 3.2.4 (Consistent Identification) i WCAG 1.4.3 (Contrast).

W3C konzorcij (World Wide Web Consortium) objavio je i Smjernice o pristupačnosti mrežnog sadržaja WCAG 2.1 kao

proširenje WCAG 2.0 u dijelovima koji su vezani za razrađenost razina usklađenosti mrežnih sadržaja (poveznice na navedene dokumente vidi u Dodatku 2).

Vidi: Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja.

3 Strateško planiranje i upravljanje

3.1 Strategija

- Kriterij pristupačnosti prožima sva područja strateškog i financijskog planiranja knjižnice.
- Primjena pristupačnosti sustavno se prati u sklopu godišnje evaluacije organizacije i kvalitete rada.

3.2 Uključivanje svih stanovnika lokalne zajednice u razvoj pristupačnih knjižničnih usluga

- Prema potrebi knjižnica se obraća za suradnju stanovnicima lokalne zajednice, iskusnim stručnjacima i raznim nevladinim organizacijama i udrugama koje promiču različitost nacionalnih manjina, prava osoba s invaliditetom, LGBTIQ zajednice, starijih osobe te predstavljaju osobe koje uče i obrazuju se na različite načine.
- Knjižnica nudi usluge za različite skupine stanovništva, a potrebu za njima može identificirati anketiranjem ili fizičkim sazivanjem potencijalnih korisnika.
- Sustavi dobivanja povratnih informacija od korisnika trebaju biti višekanalni, a povratne informacije mogu se dati na različite načine, primjerice, na licu mjesta i putem mrežnih kanala. Sustavi obrade povratnih informacija trebaju biti transparentni. Problemi koje treba uzeti u obzir u anketama navedeni su u Dodatku 1. Kontrolni popis za anketiranje korisnika.

3.3 Zapošljavanje

- Potrebno je pratiti zastupljenost zaposlenika s obzirom na spol i stanovništvo na određenom području (primjerice, s obzirom na materinji jezik koji se razlikuje od većinskog stanovništva).
- Pozitivno djelovanje koje uvažava raznolikost u društvu i skupine u nepovoljnom položaju potrebno je sustavno provoditi pri zapošljavanju.
- Pojedinačne potrebe, poput bilo kakvih ograničenja u pokretljivosti, uzimaju se u obzir prilikom opisa posla zaposlenika.
- Prilikom zapošljavanja vještine u primjeni pristupačnosti i poštivanju raznolikosti, kao i (više)jezične i (multi)kulturalne vještine, smatraju se pozitivnima.

3.4 Kompetencije

- Pri planiranju osposobljavanja zaposlenika (stalnog stručnog usavršavanja, doškolovanja i sl.) vodi se računa o perspektivi pristupačnosti.
- S načelima pristupačnosti knjižnice upoznati su svi zaposlenici i kroz njih se zajedno prolazi tijekom utvrđivanja načina prilagođenog i pristupačnog usmjeravanja (orijentacije) po knjižnici za osobe s različitim teškoćama čitanja i ograničenjima pokretljivosti.

3.5 Upravljanje

- Voditelji i ravnatelji pružaju podršku djelatnicima prilikom susreta s korisnicima s posebnim potrebama (primjerice, edukacijom, izradom protokola i dr.)
- U planiranju pristupačnosti knjižnice koriste se znanja i vještine cjelokupnog osoblja.

4 Zbirke i građa

4.1 Upravljanje knjižničnim zbirkama

- Zbirke uključuju građu na jezicima i formatima koji su potrebne korisnicima.
- Politika izgradnje zbirke treba se zasnivati na kriteriju raznolikosti. Građa vezana za manjine pripada u odgovarajuće kategorije i nije klasificirana na temelju manjine o kojoj se radi.
- Različite skupine stanovništva, kao što su kulturne i jezične manjine, skupine osoba s invaliditetom, osobe koje se formalno i neformalno obrazuju te seksualne i rodne manjine, uzimaju se u obzir prilikom planiranja izgradnje zbirke i odabira građe.
- Građa za djecu pokazuje raznolikost društva. Dječja zbirka uključuje knjige s različitim obiteljskim strukturama, poput LGBTIQ, samohranih, multikulturalnih i transkulturalnih obitelji, kao i knjige koje priznaju različite identitete djece i u kojima su vidljiva djeca s invaliditetom.
- Pri generiranju ključnih riječi i opisivanju građe vodi se računa o raznolikosti.

4.2 Pristupačna građa

Knjižnične zbirke uključuju pristupačnu građu, primjerice:

- zvučne knjige i digitalne zvučne knjige za osobe s teškoćama čitanja standardnog tiska
- pristupačne e-knjige
- knjige na jednostavnom jeziku (također i kao zvučne knjige)
- knjige na uvećanom tisku
- taktilne slikovnice s različitim taktilnim površinama, po mogućnosti i sa zvukom
- video zapise ili DVD-e s titlovima i/ili zvučnim opisom.

4.3 Koncepti usluga koji promiču pristupačnost

Posebni koncepti usluga koji podržavaju pristupačnost mogu se povezati sa zbirkama:

- Knjižnica može imati policu za lagani pronalazak, primjerice, literature na jednostavnom jeziku, LGBTIQ literature ili tematsku policu s knjigama laganom za čitanje za djecu, tinejdžere i mlade. Što se tiče mogućnosti pronalaženja, najbolje je imati primjerke iste knjige u standardnoj zbirci i na tematskoj polici kad god je to moguće.
- U knjižnici djeluju čitateljski klubovi koji koriste pristupačnu građu, poput klubova za čitanje zvučnih knjiga i klubovi za korisnike knjiga na jednostavnom jeziku.
- Knjižnica može organizirati uslugu dostave knjiga i druge građe u kuće korisnika ograničene pokretljivosti na njihov zahtjev. Usluga se potencijalnim korisnicima oglašava aktivno i vidljivo u redovnoj komunikaciji.
- Korisnicima se prema potrebi dohvaćaju knjige s polica te se telefonski rezerviraju. Korisnik ili ovlaštena osoba može preuzeti rezervirane knjige članskom iskaznicom korisnika.

4.4 Suradnja sa specijalnim knjižnicama

Knjižnica surađuje sa specijalnim knjižnicama koje nude pristupačnu građu, kao i s knjižnicama specijaliziranim za određeni jezik ili kulturu. U Hrvatskoj su to:

- Hrvatska knjižnica za slijepe
- knjižnice koje imaju zbirke za osobe s teškoćama čitanja standardnog tiska
- knjižnice za nacionalne manjine
- središnje knjižnice nacionalnih manjina kao dio programa narodnih knjižnica.

5 Korisnička služba

5.1 Susret s korisnikom

- Knjižnično osoblje i informacijski pultovi trebaju biti vidljivi tako da ih je lako pronaći i prepoznati.
- Osoblje knjižnice se prema svim ljudima odnosi s poštovanjem, neovisno o dobi (djeca, mladi, starije osobe), vjeri, nacionalnosti, jeziku, invaliditetu, seksualnoj orijentaciji, rodnom identitetu ili vanjskom izgledu.
- Osoblje djeluje u skladu s potrebama korisnika, ostavljajući dovoljno vremena za interakciju i bilo kakvu pomoć i usmjeravanje.
- Osoblje treba jasno komunicirati, te biti upoznato s različitim komunikacijskim metodama i upotrebom pomagala povezanih s njima, kao što su jednostavni jezik, slike, Blissovi simboli, induktivne petlje i FM sustavi. Pisanje je također dobra metoda za poboljšanje razumijevanja, primjerice, olovka i papir ili mobilni telefon izvrsni su alati.
- Jezične vještine (uključujući znakovni jezik) osoblja knjižnice trebaju biti vidljive korisnicima, tj. korisnici trebaju biti informirani o tome.
- Osoblje treba znati kako djelovati i komunicirati ako korisnik ima pomoćnika ili prevoditelja sa sobom.
- Osoblje će intervenirati ako se čini da se korisnici međusobno ponašaju neprikladno.

5.2 Privatnost

- Korisnici mogu anonimno davati prijedloge za nabavu.
- Služba za korisnike vodi brigu o diskretnosti, privatnosti i sigurnosti korisnika.

6 Događanja

6.1 Planiranje događanja i odabir programa

- Jednakost je temelj planiranja događanja i stjecanja publike.
- Knjižnica treba korisnicima ponuditi priliku za davanje prijedloga o temama događanja te za sudjelovanje u njihovom planiranju i organizaciji.

6.2 Organizacija događanja

- Za događanja se po potrebi pripremaju tiskani prijevodi, zvučne deskripcije te prijevodi na znakovni i druge jezike.
- Knjižnica također organizira događanja na znakovnom jeziku ili jezicima manjina tog područja koji potiču osjećaj zajedništva između različitih jezika i kultura.
- Događanja se također prenose uživo putem mrežnih kanala. Poželjna je suradnja na regionalnoj razini.
- Različitim interesnim skupinama i skupinama korisnika pružaju se jednake mogućnosti organiziranja vlastitih događanja u prostorijama knjižnice.
- Prema potrebi, različitim interesnim skupinama i skupinama korisnika nudi se podrška za organiziranje događanja u prostorijama knjižnice.

6.3 Komunikacija o događanjima i popratna građa

- Građa koja se koristi na događanjima u pristupačnom je formatu. Primjerice, dostupna je elektronička građa, a video zapisi imaju titlove i zvučni opis.
- U komunikaciji i sadržaju događanja koristi se jasan standardni ili jednostavan jezik. Knjižnica također može surađivati s korisnicima jednostavnog jezika pri planiranju događanja i usluga.
- Rješenja pristupačnosti događanja (kao što su tumačenje i izbor jezika) komuniciraju se javnosti općenito i ciljano skupinama na koje se odnose rješenja pristupačnosti.
- Prevoditelji koji dolaze s korisnicima znakovnog jezika trebaju imati mogućnost unaprijed se upoznati s građom vezanom za događanje. Rad prevoditelja olakšava se i na zahtjev prevoditelja (primjerice, osigurano je dovoljno osvjetljenje za prevoditelje znakovnog jezika i stolice bez naslona za ruke).

6.4 Gostovanje pisaca, pričaonice i čitateljski klubovi

Osim autora koji pišu na službenom jeziku, autorski nastupi uključuju i autore koji žive u zemlji i pišu na drugim jezicima.

- Pričaonice, gostovanja pisaca i čitateljski klubovi organiziraju se na različitim jezicima, uključujući jezike manjina.
- Organiziraju se pričaonice i druga događanja koja promiču tradiciju usmenog pripovijedanja različitih skupina.
- Za priče se odabiru naslovi koji osvješćuju raznolikost kultura, identiteta i obitelji.
- Višesjetilne pričaonice mogu se organizirati korištenjem, primjerice, slika, zvukova i mirisa za animiranje slušanja priča.
- U knjižnici se organiziraju čitateljski klubovi čije teme i izbor knjiga odražavaju različitost društva.

7 Pedagoški rad

7.1 Usmjeravanje po knjižnici

- Djelatnici knjižnice usmjeravaju po knjižnici i trebaju biti upoznati s različitim teškoćama čitanja i ograničenjima pokretljivosti.
- Knjižnica nudi prilagođeno i pristupačno usmjeravanje (primjerice, za osobe s disleksijom ili teškoćama učenja). Tu aktivnost mogu provesti, primjerice, vršnjaci - vodiči po knjižnici.
- U usmjeravanje je uključeno i informiranje o građi na pristupačnim formatima (zvučne knjige i druga pristupačna građa).

7.2 Razgovor o knjigama

- Građa koja iskazuje različitost društva vodi brigu o LGBTIQ osobama, potrebi čitanja na jednostavnom jeziku i povezanosti s manjinskim kulturama te se kao takva nudi kao dio standardnih razgovora o knjigama na čitateljskim klubovima.
- Sudionici razgovora o knjigama upoznati su s različitim vrstama građe, primjerice, građom laganom za čitanje, na jednostavnom jeziku, jasnom standardnom jeziku, zvučnim knjigama.
- Knjižničari koji sudjeluju u razgovorima o knjigama razumiju načela čitanja knjiga: poznaju svoju građu i ciljnu skupinu, uzimaju u obzir probleme kao što su čitanje i jezične vještine, dob, posebni interesi, poremećaji pažnje ili posebne neurološka obilježja.
- Sudionici trebaju biti upoznati kako se prikladno odnositi prema ciljanim skupinama.
- Knjižnica treba odvojiti dovoljno vremena za pripremu sudionika s posebnim potrebama za razgovor o knjigama.

7.3 Promoviranje višestruke pismenosti

- Knjižnica raspolaže informacijama dostupnim u različitim formatima. Promicanje višestruke pismenosti vodi računa o svim građanima. Osobni identitet svakog korisnika knjižnice podupire se ponudom građe u različitim formatima za svačije korištenje.
- Građanske kompetencije stanovnika lokalne zajednice promiču se usmjerenjem k upravljanju informacijama i njihovom korištenju kao temelju demokratskog odlučivanja.
- Stanovnicima se pruža podrška u razvijanju kritičkog mišljenja čija je polazna točka informacija i osvještavanje problema koje valja riješiti.
- Knjižnica pomaže djeci s teškoćama u usvajanju čitanja, primjerice, nudeći pse kojima djeca čitaju, čitanje naglas, čitanje roditeljima, čitanje bakama i djedovima.

8 Komunikacija

Pri planiranju komunikacije s korisnicima treba voditi računa o pristupačnosti jer je naknadno ispravljanje jezika, mrežnih stranica ili drugog komunikacijskog materijala dugotrajno i teško.

8.1 Višestruki kanali komunikacije

Dostupnost sredstava komunikacije podrazumijeva da je svakome pristup informacijama osiguran raznolikom komunikacijom. Ako knjižnica komunicira koristeći više kanala i metoda, ona osigurava da njezina poruka dopre do različitih skupina korisnika što je sveobuhvatnije moguće. Korištenjem video zapisa, zvuka i slika, knjižnice mogu doprijeti do korisnika s teškoćama čitanja standardnog tiska. Korištenjem različitih komunikacijskih kanala i usmjeravanjem komunikacije knjižnice mogu doprijeti do korisnika na njima prihvatljiv način.

8.1.1 Usmjeravanje komunikacije

- Knjižnica uzima u obzir kome je poruka namijenjena i prilagođava sadržaj, oblik i kanal poruke kako bi odgovarala primatelju kojem je namijenjena. Na taj način osigurava se da informacija dopre do ciljane publike.
- Knjižnica se koristi različitim kanalima u komunikaciji s korisnicima: mrežnim stranicama, društvenim mrežama, e-poštom i biltenima, tiskanim brošurama knjižnice, oglasnim pločama, obavijestima itd.
- Knjižnica se brine da je svaka poruka ujednačena u različitim kanalima.

8.1.2 Osvještavanje različitih osjetila i načina komuniciranja

- Knjižnica koristi alternativne metode predstavljanja informacija, poput teksta, zvuka, video materijala, slike i simbola. Primjerice, o zatvaranju knjižnice korisnike se može obavijestiti pomoću zvučne obavijesti i svjetlosnog signala.
- Osim tekstualnog formata, knjižnica nudi upute i smjernice u obliku infografika i video zapisa.
- YouTube nudi jednostavan način dodavanja titlova za videće i titlova za osobe s oštećenjem sluha u videozapise. Dodavanje titlova za osobe s oštećenjem sluha u videozapise može biti korisno svima. Posebno je koristan gluhim i nagluhim osobama te osobama koje uče jezik.
- Slike i simboli koriste se kao dodatna pomoć prijenosu poruka. Slike trebaju biti jednostavne i smirujuće.
- Metode komunikacije temeljene na slikama izrađene su za korisnike s intelektualnim poteškoćama, autizmom itd.
- Građa na brajici može se naručiti od organizacija i udruga za osobe s oštećenjem vida. U trenutku objavljivanja ovih smjernica, u Hrvatskoj postoji nekoliko ustanova i udruga koje se bave tiskanjem materijala na brajici: Hrvatska knjižnica za slijepe, Hrvatski savez slijepih, Centar za odgoj i obrazovanje "Vinko Bek", Udruženje za unapređivanje obrazovanja slijepih i slabovidnih osoba (ili skraćeno: UUOSSO), Centar UP2DATE i Tiflo globus d.o.o.
- O svojim uslugama i zbirkama knjižnica može informirati korisnike i putem radija. Razgovori o knjigama, predstavljanje autora i zbirke te oglašavanje događanja prikladni su za radio. Radio se može koristiti i za dopiranje do korisnika koji ne mogu doći u knjižnicu. Ovakav vid suradnje moguće je graditi s lokalnim radijskim postajama i obrazovnim institucijama. U posljednje vrijeme sve je popularnije informiranje o knjižničnim događanjima putem podcasta (radio emisija na internetu).

8.1.3 Najave

- Dobra je zamisao ponuditi alternativu govornim najavama kada je to moguće, poput pružanja istih informacija na ekranu jer ne mogu svi čuti najave.

- Spiker treba govoriti jasno i smireno te ponavljati ključne točke poruke.
- Najave trebaju biti na više od jednog jezika ukoliko je to potrebno u određenoj sredini.

8.2 Usmjeravanje komunikacije na ciljane korisnike

Komunikacija o knjižničnim uslugama treba biti usmjerena na razne sudionike:

- Knjižnice bi trebale provjeriti vlastite adresare s kontaktnim podacima i dodati, primjerice, udruge za jezične i kulturne manjine, udruge osoba s invaliditetom i druge sudionike.
- Dobro je zamoliti predstavnike ciljne skupine da sudjeluju u planiranju rada i komunikacije. Komunikacijski materijal i metode također treba unaprijed ispitati s predstavnicima ciljne skupine, ako je moguće.

8.3 Vizualnost

Vizualnost uključuje, primjerice, tipografiju i korištenje ilustracija. Vizualni čimbenici, poput stila teksta i slika, rasporeda i sadržaja slika, mogu se koristiti za lakše dočaravanje i razumijevanje poruke. Slikovni prikaz može dodatno pojasniti kome je usluga namijenjena i utjecati na predodžbu usluga korisnicima. Knjižnica treba voditi računa o tome kakve predodžbe o društvu stvara, koga prikazuje i u kojem kontekstu.

8.3.1 Grafičko oblikovanje

- Jasan i smirujući vizualni identitet važan je kako u tiskanom (brošure, natpisi itd.) tako i u mrežnom materijalu. Cilj je smanjiti, primjerice, zbrku uzrokovanu prekomjernim slikama i osigurati da se ključne poruke korisnicima jasno istiknu.
- Za upute i informativne tekstove treba odabrati slike koje podržavaju poruku teksta. Slike ne smiju biti u suprotnosti s tekstom niti odvesti čitatelja u pogrešnom smjeru.
- Važno je da tekst bude dovoljno taman ili svijetao da bi se isticao u odnosu na pozadinu te da je napisan dovoljno velikim fontom i poredom.
- Šarena pozadina, slika ispod teksta, primjerice, otežavaju čitanje u gotovo svim slučajevima.
- Jednostavni i često korišteni fontovi obično su siguran izbor za sve korisnike jer su poznati fontovi lako čitljivi. Općenito, najčešće korišteni fontovi za tiskane tekstove su serifni (primjerice, Times New Roman, Cambria), a najbolji fontovi za online tekstove i osobe s teškoćama čitanja standardnog tiska su bez serifa (primjerice, Helvetica, Arial, Verdana, Calibri).
- Učinkovito naglašavanje, poput kosih ili podebljanih slova, treba koristiti oprezno.
- Tekst je najlakše čitati ako je poravnat s lijeve strane, a desna strana je slobodna.

8.3.2 Grafičko oblikovanje publikacija na jednostavnom jeziku

- Upute o dizajnu prijeloma za poboljšanje opće čitljivosti također se odnose na publikacije na jednostavnom jeziku (vidi: 8.3.1 Grafičko oblikovanje).
- Recima jednostavnog teksta kraći su od standardnog teksta. Prikladan broj slova po retku je 40-60.
- Dobro je da glavne i, ako je moguće, zavisne rečenice započinju od početka retka.
- Sve nepotrebno, kao što su dodatni okviri, pretjerano obojene pozadine i linije, treba izostaviti iz tekstova na jednostavnom jeziku. Cilj je postići jednostavan, ali elegantan izgled.
- Neuobičajene vizualne perspektive ili simbolične slike treba izbjegavati u slikama jednostavnim jezikom, a nepotrebne detalje treba ukloniti.

8.3.3 Raznolikost u slikovnim prikazima

- Slikovni prikazi koje knjižnica koristi trebaju odražavati raznolikost društva, primjerice, kulturnu raznolikost, osobe s invaliditetom i različite obiteljske strukture, kao što su multikulturalne, samohrane, LGBTIQ obitelji i obitelji koje uključuju dijete ili roditelja s invaliditetom.

- Osobe iz različitih skupina prikazane na slikama trebale bi biti predstavljene kao obični korisnici u kontekstu tema vezanim za knjižnicu, umjesto da predstavljaju određenu skupinu.

8.4 Jezik

Pristupačan jezik je jasan i lagan za razumijevanje u govornom i pisanom obliku.

8.4.1 Perspektiva korištenja pristupačnog jezika

Usmjerenost prema korisniku

- Prilikom pisanja bilo kojeg knjižničkog teksta treba imati na umu korisnika. Primjerice, stručni i pravni jezik nisu baš prikladni za komunikaciju usmjerenu prema korisniku. Ključne točke iz korisničkog gledišta trebaju biti jasno istaknute i izražene razumljivo.

Dobrodošlica u knjižnicu

- Svatko treba biti dobrodošao u knjižnicu. Mnoge knjižnice koriste znakove "zone bez diskriminacije" kako bi pokazale predanost knjižnice promicanju jednakosti.
- Knjižnice nisu uredi. U najboljem slučaju mogu biti "drugi dnevni boravak" i "tajni vrt" za korisnike. Tekstom se može komunicirati da rad u knjižnici predstavlja radost i užitek, prenoseći ugodnu atmosferu i entuzijizam.

Knjižnica bi trebala voditi računa o rodnoj raznolikosti u izboru riječi

- Korisnici su žene, muškarci i oni koji svoj spol definiraju na druge načine. Kako bi svatko osjećao da su poruke namijenjene njima, u tekstu i govoru treba izbjegavati rodne pojmove i binarne oblike, kao što su "dame i gospodo", "prikladno i za žene i muškarce" i "djevojke i mladići".
- Prilikom predstavljanja građe, žarište treba biti na opisu sadržaja, a ne na ciljanoj skupini. Ako je ciljana skupina odabrana na temelju spola, treba ju proširiti na sve zainteresirane za temu, primjerice „vodič za tate i sve zainteresirane za temu“.

8.4.2 Jezične opcije

Osim na službenom jeziku/jezicima, knjižnice mogu komunicirati i na

- jednostavnom
- znakovnom
- drugim jezicima koji se koriste u lokalnoj zajednici, ako je to potrebno.

Sastav stanovništva specifičan za lokalnu zajednicu, iskustva osoblja korisničke službe i zahtjevi korisnika mogu pomoći pri planiranju jezičnih opcija za komunikaciju. Jezične inačice, primjerice, u brošurama i mrežnom okruženju, mogu biti kraće od inačice na standardnom jeziku, ali ključne informacije trebaju biti dostupne na svim jezicima unutar odabira jezika. Sadržaj materijala u inačicama na različitim jezicima i na jednostavnom jeziku treba biti prilagođen ciljanoj publici. Zasebne jezične inačice mrežnih stranica (uključujući na jednostavnom i znakovnom jeziku) lako je tehnološki ugraditi u većinu sustava za izradu mrežnih stranica.

8.4.3 Jednostavan jezik

Jednostavan jezik oblik je jezika koji je jednostavniji od standardnog i namijenjen je osobama s teškoćama čitanja i/ili razumijevanja teksta na standardnom jeziku. Načela jednostavnog jezika također se mogu primijeniti na interakcije, primjerice, u korisničkoj službi. Razumijevanje načela jednostavnog jezika također pomaže u pisanju tekstova na standardnom jeziku. Tekst koji je lako razumjeti koristi svima.

Jednostavan jezik koristi naročito osobama:

- čije su jezične poteškoće uzrokovane trajnim urođenim neurobiološkim poremećajem (povezanim s, primjerice, intelektualnim poteškoćama, disfazijom, disleksijom ili ADHD-om)
- čije su jezične vještine oslabjele (zbog, primjerice, bolesti koja uzrokuje gubitak pamćenja, ozljede mozga ili afazije)
- kojima jezik koji se koristi nije materinji (primjerice, osobe koje uče jezik, govornici jezika manjine).

Načela jednostavnog jezika primjenjuju se na mnoge razine teksta i govora:

- na razinu teksta i ilustracije
- na razinu riječi
- na strukturu jezika
- na razinu rečenice i podrečenice.

Dva su tipa jednostavnog jezika:

- tekst prilagođen iz standardnog jezika
- tekst izvorno napisan jednostavnim jezikom.

Tekst na mrežnim stranicama na jednostavnom jeziku

- Općenito, načela jednostavnog jezika mogu se primijeniti na tekst na mrežnim stranicama na isti način kao i na tiskani tekst.
- Preporučeni font teksta na mrežnim stranicama je bez serifa.
- Podjela teksta na mrežnim stranicama u retke na jednostavnom jeziku ne može se izvesti na isti način kao kod tiskanog teksta. Iz tog razloga, u slučaju mrežnih stranica na običnom jeziku preporučuje se korištenje užih stupaca koji retke čine kraćim, ali ne razlamaju retke.

Oznaka jednostavna jezika

- U Finskoj i nekim drugim zemljama, knjižnica se može prijaviti Centru za jednostavni jezik za dobivanje oznake jednostavnog jezika na brošurama i vodičima. Oznaka se izdaje za publikacije koje slijede načela jednostavnog jezika lingvistički i izgledom. Oznaka je prepoznata među korisnicima jednostavnog jezika i jamstvo je kvalitete jednostavnog jezika. Prijava za dobivanje oznake je besplatna. Oznake za knjige dodjeljuje tim za knjige Centra za jednostavni jezik. Centar za jednostavni jezik također pruža informacije o načelima, korisničkim skupinama i primjeni jednostavnog jezika. Osim teksta, pruža savjetodavnu pomoć s primjenom načela jednostavnog jezika na slike, raspored grafičkih elemenata i, primjerice, video zapise.
- Budući da u Hrvatskoj ne postoji Centar za jednostavni jezik u trenutku izdavanja ove publikacije, funkciju pregleda i dodjele međunarodne oznake za građu laganu za čitanje koja je pisana jednostavnim jezikom provodi Hrvatsko knjižničarsko društvo, Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama.

8.5 Upute administratora mrežnih stranica

Tekst mrežnih stranica trebao bi se temeljiti na jednostavnom, standardnom jeziku. Kada se piše za mrežnu stranicu, tekst bi trebao biti još sažetiji i pažljivo strukturiran nego kod tiskanog materijala jer se tekstovi na mrežnim stranicama često čitaju ovlaš. U tekstovima na mrežnim stranicama treba koristiti kratke rečenice i informativne podnaslove, a svaki odjeljak treba se baviti samo jednim pitanjem.

Osim jezika, također je važno obratiti pozornost na strukturu, navigaciju i ostale elemente mrežne stranice. Različiti dijelovi navigacije trebaju uvijek biti na istom mjestu. Također treba uzeti u obzir količinu informacija: čitateljima može biti teško odabrati bitne informacije iz velike količine teksta i slika. Mrežna stranica treba se moći čitati i softverom za čitanje ekrana:

- Trebalo bi koristiti naslove koji opisuju sadržaj, a korištenje razina naslova (H1-H6) treba biti logično. Primjerice, glavni naslov može biti razina H1, a njegov podnaslov razina H2.
- Tekstovi poveznica trebaju biti opisni kako bi čitatelji mogli shvatiti kamo će ih veza odvesti na temelju opisa veze. Primjerice, opis veze nikada ne bi trebao biti samo jedna riječ "ovdje".
- Za slike koje sadrže važne informacije potrebno je napisati alternativni tekst. Ako se iste informacije mogu dobiti iz drugog teksta na mrežnoj stranici, alternativni tekst nije potreban.

8.6 Komunikacija o pristupačnosti knjižnice

Informacije o pristupačnosti pomažu svim korisnicima knjižnice u procijeni koliko je jednostavno koristiti prostor i usluge. Korisnici te informacije mogu koristiti za planiranje posjeta knjižnici i procjenu trebaju li sa sobom imati, primjerice, pomagala, pomoćnika ili pratnju. Informacije o pristupačnosti uključuju stavke kao što su informacije o pristupačnim izlazima, pristupačnim toaletima, dostupnosti induktivne petlje i jezičnim vještinama osoblja. Također je korisno pružiti informacije o dostupnosti zbirke i građe, primjerice, navesti gdje se nalaze zvučne knjige i kako pronaći informacije o dostupnosti e-knjiga.

Komunikacija o informacijama o pristupačnosti

- Informacije o pristupačnosti trebale bi biti navedene u pisanom obliku barem na mrežnoj stranici i u brošurama. Simboli pristupačnosti trebaju se koristiti u vezi s tekstom. Simboli podržavaju razumijevanje i pomažu pojasniti tekst. Fotografije se također mogu koristiti, primjerice, u prostorijama knjižnice jer pomažu konkretizirati informacije o pristupačnosti i mogu pomoći ljudima prepoznati rješenja na licu mjesta.
- Treba provjeriti jesu li prostorije prilagođene u skladu sa smjernicama za pristupačnost prije davanja informacija o pristupačnosti. Ako se ustanovi da su prostorije uglavnom u skladu sa Smjernicama, komunikacija bi mogla uključivati informaciju, primjerice, da "knjižnica ima pristupačan ulaz". Također je važno priopćiti lokaciju pristupačnog ulaza i pojedinosti o svim nedostacima u pristupačnosti ulaza.
- Dobra usluga također uključuje iskreno komuniciranje o svim nedostacima koji mogu umanjiti prilike za sudjelovanje u ponudi knjižnice. Skretanje pozornosti na takve zapreke daje pozitivnu poruku jer je to znak otvorenosti i važnosti pristupačnosti u komunikaciji.
- Uvijek je dobra zamisao navesti podatke za kontakt osobe koja može dati više pojedinosti o pristupačnosti.

U Finskoj simboli pristupačnosti mogu se besplatno preuzeti u nekomercijalne svrhe (vidi izvore s poveznicama u Dodatku 2):

- [Culture for All symbol bank](#) / Banka simbola usluge Kultura za sve
- [Helsinki for All - Accessible symbols](#) / Helsinki za sve - Simboli pristupačnosti grada Helsinkija.

9 Nabava informacijske i komunikacijske tehnologije

9.1 Pregled

Razne digitalne usluge postaju sve učestalije u narodnim knjižnicama s porastom ponude e-knjiga, e-časopisa te glazbe i filmova u mrežnom okruženju. Novi digitalni sadržaj može privući nove skupine korisnika kojima knjižnica dosad nije mogla pružati uslugu posudbe u punom opsegu putem temelju tiskane građe. Ključna skupina su osobe s teškoćama čitanja u koje spadaju i starije osobe čiji je vid s godinama slabio. Digitalna građa omogućuje još ravnopravnije služenje građanima, sve dok je osigurana pristupačnost i upotrebljivost građe.

Postoje različiti standardi kvalitete i preporuke za primjenu pristupačnosti i upotrebljivosti. Europski propisi uzimaju u obzir pristupačnost. Europski parlament usvojio je Direktivu o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora u listopadu 2016. Direktiva se temelji na Smjernicama o pristupačnosti mrežnog sadržaja (WCAG) 2.0 i također se primjenjuje na mrežne usluge knjižnica. Trenutno aktualna EU Direktiva o zahtjevima pristupačnosti proizvoda i usluga, također poznata kao Europski zakon o pristupačnosti iz 2019. značajna je za knjižnice. U međuvremenu je W3C konzorcij (World Wide Web Consortium) objavio Smjernice o pristupačnosti mrežnog sadržaja WCAG 2.1 kao proširenje WCAG 2.0 u smislu dijelova vezanih uz razrađenost razina usklađenosti mrežnih sadržaja.

U Hrvatskoj u kontekstu digitalne pristupačnosti i pristupačnosti mrežnih stranica imamo nekoliko dokumenata.

- Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora.
- Odluka o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine i Akcijskog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine.
- Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti, koje je izradio CARNET (Hrvatska akademska i istraživačka mreža), temelje se na navedenim dokumentima: Zakonu o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora i Direktivi 216/2012 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora. Veći dio Smjernica donosi preporuke, a 7. poglavlje ističe nužni minimum i dijelom navodi obvezne zahtjeve koji se moraju osigurati.

Izvori gore navedenih dokumenata s poveznicama nalaze se u Dodatku 2.

Pristupačnost je značajka u koju treba ulagati; može se primijeniti na najisplativiji način ako se to uvaži pri planiranju usluga.

Prilikom planiranja nabave informacijske i komunikacijske tehnologije treba uzeti u obzir sljedeće čimbenike:

1. Strateška perspektiva: pristupačnost je definirana kao strateški cilj, što znači da su novčana sredstva knjižnice rezervirana za primjenu i ispitivanje upotrebljivosti i pristupačnosti.
2. Perspektiva tehničke arhitekture: osiguravanje da je implementacija zahtjeva pristupačnosti tehnički moguća i da se ne biraju platforme koje ograničavaju pristupačnost.
3. Perspektiva dizajna sučelja: osiguravanje jednostavnosti korištenja i jasnoće sučelja (metode ocjenjivanja uključuju testiranje korisnika).
4. Perspektiva grafičkog dizajna: od grafičkog dizajnera zahtijeva se znanje o pristupačnosti.
5. Perspektiva stvaranja sadržaja: osiguravanje pristupačnosti sadržaja dostupnog putem mrežnih usluge. Informacije se predstavljaju raznoliko i korištenjem više kanala. O ovoj se perspektivi detaljnije raspravlja u 8. poglavlju Komunikacija.

9.2 Perspektiva tehničke arhitekture

Europska norma EN 301 549 (European standard for digital accessibility) ima ekvivalent u hrvatskoj normi HRN EN 301 549 V3.2.1:2021 Zahtjevi za osiguravanje pristupačnosti proizvoda i usluga u području informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) te je pripremljena kako bi se osigurala pristupačnost javne IKT nabave. Postoje alati vezani uz implementaciju norme EN 301 549 koji su dostupni na stranicama W3C konzorcija (World Wide Web Consortium) (izvore na navedene dokumente s poveznicama vidi u Dodatku 2).

Direktiva Europskog parlamenta i vijeća o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora stupila je na snagu u prosincu 2016. Direktiva zahtijeva da knjižnične online usluge ispunjavaju zahtjeve pristupačnosti u skladu s razinom AA Smjernica za pristupačnost web sadržaja 2.0. WCAG 2.0, koje su dostupne

na [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0](#) (vidi poveznicu u Dodatku 2). Postoje tri razine usklađenosti: razina A je minimalna razina, razina AA uključuje sve zahtjeve razine A i AA, dok razina AAA uključuje sve zahtjeve razine A, AA i AAA, što je u [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#) dodatno razrađeno (vidi poveznicu u Dodatku 2). Također, WCAG 2.0 je odobren kao ISO/IEC standard 2012.: ISO/IEC 40500:2012.

U nacionalna zakonodavstva zemalja Europske unije ugrađena je Europska direktiva o dostupnosti interneta. Tijela javnog sektora koja su u trenutku stupanja na snagu [Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora](#), imala mrežne stranice objavljene prije 23. rujna 2018. bila su dužna uskladiti se s odredbama ovoga Zakona do 23. rujna 2020. Tijela javnog sektora također su bila dužna programska rješenja za pokretne uređaje uskladiti s odredbama ovoga Zakona do 23. rujna 2021.

Primjeri dobre prakse su:

Mrežna stranica britanske vlade gov.uk implementirana je pristupačno, a informacije o pristupačnosti usmjerenoj na korisnika dostupne su na stranici [Making your service accessible: an introduction](#) (vidi poveznicu u Dodatku 2).

Na mrežnim stranicama BBC-a nalaze se korisne smjernice o mobilnoj pristupačnosti [Mobile Accessibility Guidelines](#) (izvor s poveznicom vidi u Dodatku 2).

9.3 Perspektiva dizajna sučelja

U ovoj publikaciji korištene su [Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja WCAG 2.0](#) koje održava W3C (World Wide Web Consortium). Za dodatne informacije treba konzultirati i proširene [Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja WCAG 2.1](#) (vidi Dodatak 2). Smjernice su podijeljene u četiri dijela:

- **Mogućnost opažanja:** sadržaj i sastavni dijelovi korisničkog sučelja moraju biti predstavljeni korisnicima na način da ih jasno razaznaju.
- **Operabilnost:** sastavnim dijelovima korisničkog sučelja i navigacije mora se moći upravljati.
- **Razumljivost:** informacije i način rada korisničkog sučelja moraju biti razumljivi.
- **Stabilnost:** sadržaji moraju biti dovoljno stabilni da ih mogu pouzdano tumačiti različiti korisnički programi, uključujući pomoćne tehnologije kojima se služe osobe s invaliditetom, kako bi korisnici uvijek imali pristup sadržaju.

Praćenje smjernica WCAG 2.0 pri implementaciji sučelja dovodi do relativno dobre i sveobuhvatne dostupnosti za različite ciljne skupine. Smjernice uzimaju u obzir i senzorne prepreke i fizička ograničenja zahtijevajući da se sadržaj predstavi, a funkcije koriste na više načina. Primjerice, video sadržaj treba biti titlovan za osobe s oštećenjem sluha, treba omogućiti povećanje veličine teksta te korištenje stranice samo tipkovnicom.

Smjernice se također koriste kao osnova za zakonodavstvo. Direktiva o pristupačnosti zahtjeva usklađenost s AA razinom kriterija. Međutim, kriteriji razine AA ne uključuju pitanja kao što su kriteriji za lakoću čitanja.

Usklađenost s ovom razinom Smjernica stoga može učiniti pristupačnost preuskom za neke korisnike.

Prema normama [HRN EN ISO 9241-210:2019](#) i [HRN EN ISO 9241-11:2018](#) (vidi poveznice na norme u Dodatku 2), upotrebljivost mjeri koliko dobro korisnici mogu koristiti proizvod u određenoj radnoj situaciji uspješno, učinkovito i ugodno. Dobra upotrebljivost također je dio pristupačnosti. Nedostatak pristupačnosti mrežne usluge često je posljedica loše upotrebljivosti, a ne zato što je dio sadržaja tehnički nemoguće koristiti. Korištenje dijela sadržaja ili funkcije može biti onemogućeno samo zato što se nalazi na neočekivanom mjestu ili funkcionira na nepredvidiv način, tj. zbog loše upotrebljivosti.

Loša upotrebljivost stvara prepreke za sve korisnike, ali neki ljudi mogu koristiti zaobilazna rješenja. Važnost upotrebljivosti naglašena je kod korisnika koji imaju poteškoća s učenjem i razumijevanjem, ali utječe i na situacije u kojima je pamćenje važno. Primjerice, osoba s oštećenjem vida stvara predodžbu stranice na temelju sjećanja te joj je teže zapamtiti podatke u užurbanom ili bučnom okruženju, a kamoli kada su funkcije pamćenja oslabljene

s godinama. Mrežna stranica lagana za korištenje ne opterećuje pamćenje niti zahtijeva naporno razmišljanje.

Zbog toga je važno osigurati jednostavnost korištenja ispitivanjem upotrebljivosti, uz pridržavanje Smjernica za pristupačnost.

Kada birate između postojećih sustava, dobro je postaviti sljedeće kao kriterije odabira:

- usklađenost s AA razinom WCAG 2.0
- procjena pristupačnosti i ispravljanje pogrešaka
- ispitivanje upotrebljivosti i rješavanje većih problema.

Kada se razvija novi sustav od samog početka, gore navedene perspektive treba koristiti što je ranije moguće pri projektiranju i implementaciji sustava kako bi se povećala njegova pristupačnost.

9.3.1 Procjena pristupačnosti

Primjerice, W3C WCAG-EM Metoda procjene pristupačnosti Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM) 1.0 (vidi poveznicu u Dodatku 2) može se koristiti za procjenu pristupačnosti.

Procjena pristupačnosti provodi se kao heuristička stručna procjena. To znači da stručnjaci za pristupačnost prolaze kroz uslugu (ili njezin uzorak) i procjenjuju jesu li kriteriji pristupačnosti ostvareni u usluzi.

Alati za vrednovanje pristupačnosti

Procjenu pristupačnosti moraju uvijek obavljati ljudi. Alati koji prolaze kroz HTML kod mrežne stranice i sugeriraju moguće probleme također se mogu koristiti za pronalaženje problema s pristupačnošću. Međutim, strojno proizvedeni popisi ne opisuju pristupačnost stranice i takvi se popisi moraju temeljito proći, procjenjujući postoji li problem tamo gdje ga je stroj označio. Također postoji nekoliko elemenata u kriterijima pristupačnosti koje stroj ne može procijeniti, primjerice, ima li slika alternativni tekst ili opis veze opisuje sadržaj veze.

9.3.2 Ispitivanje upotrebljivosti

Ispitivanje upotrebljivosti koristi se za ispitivanje i procjenu jednostavnosti korištenja usluge, zajedno s ispitanicima. Za ispitanike se biraju osobe koje prije nisu koristile sustav. Za njih su pripremljene ispitne vježbe koje moraju ispuniti, a jednostavnost korištenja usluga ocjenjuje se na temelju toga koliko je brzo, lako i ugodno rješavati ispitne vježbe. Korisnici bi također trebali biti uključeni u testiranje funkcionalnosti i sadržaja izgleda mrežne stranice ili mrežne usluge.

U ispitivanju upotrebljivosti većinu problema može identificirati relativno mali broj ispitanika. Međutim, ispitna skupina trebala bi uključivati ljude odabrane iz različitih ciljanih skupina, kako bi se problemi upotrebljivosti i pristupačnosti povezani s njihovim praksama mogli učinkovitije identificirati.

Ispitanici upotrebljivosti trebali bi biti odabrani tako da što je moguće ravnomjernije pokrivaju različite ciljne skupine, dobne skupine i prakse. Primjerice, upravni odjeli gradova i županija koje skrbe za osobe s invaliditetom mogu pomoći u pronalaženju ispitanika.

Treba imati na umu sljedeće posebne skupine korisnika:

- s oštećenjem vida koji koriste čitač ekrana
- koji koriste elektroničko povećalo
- koji koriste samo tipkovnicu
- s disleksijom
- koji koriste znakovni jezik
- koji imaju teškoće iz spektra autizma
- s pervazivnim teškoćama u učenju

- s mentalnim teškoćama
- s cerebralnom paralizom.

Treba pripremiti ispitne vježbe za ključne mrežne stranice i funkcije usluge koje treba što opsežnije evaluirati. Međutim, ispitna situacija trebala bi imati ograničeno, kraće vrijeme trajanja i možda će biti potrebno donijeti prosudbu o tome što uključiti u ispitivanje.

Rezultate ispitivanja upotrebljivosti treba analizirati bilježenjem utvrđenih problema i procjenom njihove ozbiljnosti. Barem najozbiljnije probleme, one koji značajno sprečavaju ili otežavaju korištenje, treba riješiti.

Prilikom odabira između postojećih sustava, za ocjenu upotrebljivosti mogu se koristiti pristupi kao što je metoda procjene upotrebljivosti sustava. Ova metoda traži od korisnika da procijene uslugu iz različitih gledišta, a rezultat se izračunava na temelju njihovih odgovora. Dobivena ocjena ne pokazuje izravno upotrebljivost jednog sustava, ali usporedbom prosječnih ocjena različitih korisnika pomaže otkriti koji je sustav sudionicima ispitivanja bio najlakši za korištenje.

Dodatne informacije o metodi ljestvice upotrebljivosti sustava mogu se pronaći na mrežnoj stranici [System Usability Scale \(SUS\)](#) (vidi izvor s poveznicom u Dodatku 2).

9.4 Perspektiva grafičkog dizajna

Vizualni izgled sustava prirodno utječe na njegovu pristupačnost. Povezani kriteriji uključeni su u mnoge smjernice za pristupačnost. Izgled je bitno povezan s upotrebljivošću i pristupačnošću sustava, a njegovu funkcionalnost treba ispitati različitim vrstama korisnika.

WCAG 2.0

- 1.4.1: Boja se ne koristi kao jedino vizualno sredstvo prenošenja informacija na mrežnoj stranici.
- 1.4.3: Vizualni prikaz teksta i slika mora imati dovoljno visok omjer kontrasta.
- 1.4.5: Tekst ne bi trebao biti predstavljen u obliku slike, osim ako je to neophodno.
- 3.2.4: Komponente s istom funkcionalnošću unutar skupa mrežnih stranica trebaju biti predstavljene dosljedno.

Kriteriji mrežnih usluga laganih za korištenje

- Oblikujte i postavite komponente tako da njihov izgled prenosi njihovo značenje i međusobni odnos.
- Oblikujte tekst na način koji olakšava čitanje.
- Količina informacija vidljivih u svakom trenutku treba biti umjerena.

Kriteriji mrežnih usluga na jednostavnom jeziku

- Stranica ne smije biti zasićena informacijama.
- Struktura predloška treba istaknuti bitne informacije.
- Struktura predloška treba biti dovoljno ujednačena u različitim dijelovima mrežne stranice.
- Glavne komponente predloška (sadržaj, navigacija i druge interne veze) lako su prepoznatljive i dovoljno se razlikuju jedna od druge.
- Ključni sadržaj ili druge funkcije prikazane su na vrhu mrežne stranice.
- Poveznicu na početnu stranicu lako je pronaći.
- Boja podvlačenja i hiperveze koristi se samo za njih.
- Naslovi i gumbi na obrascima dovoljno su veliki.
- Obrasci su postavljeni logično.
- Izgled navigacijskog izbornika olakšava njegovu identifikaciju na zaslonu.
- Navigacijski izbornik je dovoljno prostran.
- Ako se u navigacijskom izborniku koriste slike i grafički simboli, razumljivi su i jasno predstavljaju sadržaj.

- Veličina fonta je optimalna, oblici slova su jednostavni i pored je dovoljno velik.
- Širina linije je dovoljno uska, a tekst je poravnat ulijevo.
- Naslovi i glavni tekst lako se razlikuju, a udaljenost ilustrira njihov međusobni odnos.

9.5 Ažuriranje sustava

Gore navedene preporuke i smjernice za knjižničnu nabavu informacijske i komunikacijske tehnologije također treba uzeti u obzir prilikom ažuriranja postojećih knjižničnih sustava. Važno je ispitati pristupačnost trenutnog sustava u odnosu na ažuriranje i razmotriti kako bi se pristupačnost mogla poboljšati.

10 Prostor

Poglavlje je temeljeno na finskoj pravnoj regulativi vezanoj uz pristupačnost novih javnih zgrada i preporukama finskog Ministarstva za okoliš. Ovo je primjer na koji način preporuke koje se navode u III prilogu Direktive 2019/882 Europskog parlamenta i vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (European Accessibility Act) mogu biti implementirane u nacionalno zakonodavstvo i razrađene u specifičnim dokumentima poput ovih Smjernica.

Neograničena mobilnost i funkcionalnost knjižnice zahtijeva neprekinuti lanac rješenja koja dobro funkcioniraju. Ovo poglavlje prati korisnikov posjet knjižnici izvana u zatvoreni prostor te u različite dijelove knjižnice. Svi prostori, uključujući prostorije za osoblje, trebaju biti dostupni.

Svaka knjižnica može započeti s malim poboljšanjima: upotrebom rampe za lakše prelaženje pragova, dodavanjem više sjedala, postavljanjem naslona za ruke i vješalica niže. Postavljanje građe također se može promijeniti. Primjerice, police rezervirane za zvučne knjige, knjige na uvećanom tisku i knjige na jednostavnom jeziku mogu se postaviti na mjesto koje je lako dostupno i lako za pronaći. Razni događaji i funkcije, poput slušanja glazbe ili sudjelovanja u pričaonicama, također bi trebali biti pristupačni.

Upute u ovom poglavlju pomoći će u stvaranju pristupačnih rješenja u skladu s direktivama i smjernicama. Upute su korisne kada se procjenjuje funkcionalnost knjižnice ili kada se obnavljaju oznake, ili kada se renoviraju ili grade novi objekti. Daju se u dovoljno preciznom obliku kako bi ih koristio naručitelj građevinskih radova (primjerice, upravni odjeli za prostorno uređenje i graditeljstvo) kada s arhitektom radi na obnovi ili novogradnji.

Izgradnja je regulirana zakonima koji mogu uključivati ključne propise o pristupačnosti izgrađene infrastrukture.

Moguće je naručiti stručno istraživanje pristupačnosti prostora knjižnice kako bi se prikupili podaci o funkcionalnosti prostora i dobila inspiracija za bolju realizaciju kako prostor učiniti pristupačnim.

Pitanje pristupačnosti na nivou prostornog uređenja je u Republici Hrvatskoj regulirano sljedećim propisima (izvori s poveznica nalaze se u Dodatku 2):

- Zakonom o prostornom uređenju
- Zakonom o gradnji
- Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću

Pred donošenjem je i novi tehnički propis koji se odnosi na pitanja pristupačnosti, a objava u Narodnim novinama planirana je početkom 2023. godine. Pored toga u izradi je i Pravilnik o prostornim planovima kojim će također biti obuhvaćena pristupačnost u prostornom i urbanističkom planiranju.

10.1 Oznake izvan i unutar prostora knjižnice

Oznake pomažu korisnicima i djelatnicima knjižnice u snalaženju u knjižnici, kao i pronalasku raznih sadržaja i usluga. Osim oznaka unutar knjižnice, sustav navođenja uključuje oznake koji korisnike vode u knjižnicu.

- Sustav navođenja trebao bi biti logičan: oznake bi trebale biti ujednačene i dosljedne.
- Put do ulaza u knjižnicu treba biti označen signalizacijom.
- Ulaz bi trebao biti vidljiv s informacijskog servisnog pulta, omogućujući djelatnicima da primijete sve korisnike kojima je potrebna pomoć.
- Mapa prostora treba se nalaziti uz ulaz.
- Mapa bi trebala sadržavati tlocrt knjižnice, lokacije ključnih usluga i objekata kao što su informacijski pultovi, te različite dijelove knjižnice, sanitarne čvorove i pristupačne prolaze.
- Prepoznatljive boje za različite prostore na mapi i njihov odraz u fizičkoj okolini pomažu korisnicima u snalaženju. (Napomena! Same boje ne služe kao smjernice, već dopunjuju druge informacije.)
- Tlocrt na mapi trebao bi biti orijentiran u smjeru gledanja korisnika.
- Oznake trebaju sadržavati simbole.
- Oznake trebaju biti osvijetljene. Površina oznaka je matirana i nije reflektirajuća.
- Tonski kontrast između oznaka i okoline je jasan.
- Oznake imaju jasan tonski kontrast između teksta/simbola i pozadine, a koristi se font lagan za čitanje.
- Tekst je dovoljno velik u odnosu na udaljenost gledanja. Oznake se također mogu vidjeti izbliza. Ispred oznaka ne smije biti prepreka.

Oznake su smještene na lako vidljivim mjestima.

- Neke su oznake postavljene na visini za gledanje, tako da se mogu pristupačno vidjeti izbliza.
- Oznake su postavljene tako da ne uzrokuju opasnost od sudara.
- Oznake koje se odnose na različite prostore postavljene su na zidu (na strani na koju se otvaraju vrata) na visini od 1,4-1,6 m.
- Za označavanje se koriste taktilne oznake i brajica.
- Brajica se nalazi u donjem kutu (1,4 m) znakova. Taktilne oznake su na visini od 1-1,9 m.
- Oznake koje sadrže brajicu trebale bi biti navedene na mrežnoj stranici kako bi korisnici znali da ih mogu potražiti.
- Taktilne trake za orijentaciju također se mogu koristiti za usmjeravanje korisnika do oznaka na brajici.
- Rute imaju površinske materijale i taktilne oznake (orijentacijska traka) koje pomažu u vođenju osoba s oštećenjem vida.

10.2 Dolazak u knjižnicu

Pristupačan dolazak u knjižnicu i mobilnost u zatvorenom prostoru zahtijevaju da se osigura mjesto izlaska iz vozila, pristupačna parkirna mjesta i ravne prolaze s tvrdom površinom.

- Dostupno je najmanje 2/50 parkirnih mjesta (3,6 m x 5 m).
- Pristupačno parkiralište nalazi se što bliže ulazu.
- Mjesto za izlazak iz vozila je blizu ulaza i ima nesmetan pristup ulazu.
- Slobodna širina prolaza je najmanje 1,5 m (strojno održavanje zahtijeva 2,3 m).
- Slobodna visina prolaza je najmanje 2,2 m.
- Preporučeni uzdužni nagib prolaza je 5%, ali ne više od 8%, a poprečni nagib je manji od 2%.
- Površinski materijal prolaza je tvrd, gladak i protuklizan čak i kada je mokar.
- Prolaz ima jasne granice.
- Prolaz je osvijetljen.

10.3 Glavni ulaz

Usmjeravanje kretanja u knjižničnom okruženju i funkcionalnost ulaza mogu se razvijati na različite načine.

- Glavni ulaz je lako locirati. Jasno se izdvaja od pročelja, natkriven je i osvijetljen.
- Mjesto ulaza je obilježeno oznakom.
- Ako je moguće, postoji zvučni signal uz ulaz. Linija vodilja treba početi na samom ulazu u knjižnicu.
- Oko ulaza nema razlika u visini.
- Metalna rešetka ispred vrata često nije najbolje rješenje. Potpetice cipela i opreme za pomoć mogu zapeti u rešetki sa širokim otvorima. Pas pomagač također može dovesti u opasne situacije osobu koju vodi kad pokušava izbjeći prepreke.
- Vidi: Vrata, poglavlje 10.4.4.

10.4 Mobilnost i funkcioniranje u prostoru

10.4.1 Prostorije u knjižnici

- U prostorije knjižnice postoji neograničen pristup iz hodnika ili drugog sličnog prostora.
- Dimenzije prolaza i prostora omogućuju kretanje s pomagalima.
- Pristupačna građa, poput zvučnih knjiga, knjiga na uvećanom tisku i knjiga na jednostavnom jeziku, nalaze se na lagano dostupnom mjestu.
- Prostori za čitanje, prostori rezervirani za slušanje glazbe, kutci za pričanje priča, sobe za molitvu, prostori za alergičare ili slični prostori izvedeni su tako da omogućuju pristup s pomagalima, asistentima, pratnji ili obiteljskim njegovateljima.
- Prostori su višenamjenski i mogu se prilagoditi različitim potrebama.
- Zidne površine vizualno su smirujuće, a osvjetljenje primjereno za nesmetanu komunikaciju. Ovo je od posebne važnosti na mjestima okupljanja.
- Postoje prostorije za pse pomagače.
- Knjižnica se treba pripremiti za prisutnost bilo kojeg psa pomagača korisnika, kao što su psi vodiči, psi pomoćnici pri kretanju ili psi pomoćnici kod slušnih teškoća. Ako pas pomagač ne može biti prisutan uz svog vlasnika u određenoj situaciji, potrebno je osigurati miran prostor koji se može ograditi i gdje pas može ostati sam bez ometanja (drugi ljudi ne smiju dirati ili razgovarati s psom).
- Prakse koje se tiču životinja priopćavaju se javnosti.
- Specificirano je mogu li kućni ljubimci ući u prostorije knjižnice, primjerice, unutar područja koje njima nije namijenjeno.

10.4.2 Informacijski i posudbeni pultovi

- Pult za informacije i posudbu označen je znakom i izdvaja se od okoline tonskim kontrastom.
- Uslugu za pultom je moguće dobiti sjedeći (prikladna visina stola za korisnike invalidskih kolica je 0,75-0,8 m) i stojeći.
- Najbolje rješenje često je djelomično nizak i djelomično visok stol ili s elektroničkim prilagođavanjem visine.
- Pultovi za pružanje usluga imaju rukohvate, stalak za štap i sjedalo uz stol s naslonom za ruke i leđa.
- Pultovi su dobro i ravnomjerno osvijetljeni.
- Pultovi imaju induktivne petlje i znak koji to ukazuje.

10.4.3 Unutarnji prolazi

- Površinski materijal prolaza je tvrd, gladak i protuklizan (čak i kada je mokar).
- Slobodna širina prolaza je najmanje 0,9 m, a slobodna visina najmanje 2,2 m.

- Uzdužni nagib prolaza nije veći od 8%.

10.4.4 Vrata

- Vrata se lako prepoznaju (ističu se tonskim kontrastom).
- Uz vrata (s obje strane vrata) nalazi se slobodan prostor promjera 1,5 m.
- Uz vrata, sa strane na koju se otvaraju, najmanje je 0,4 m slobodnog prostora.
- Slobodna visina vrata je najmanje 0,85 m.
- Vrata nemaju pragove ili nisu viši od 2 cm.
- Tipka ili kvaka za vrata jasno se ističe od pozadine zbog tonskog kontrasta, a tipka se nalazi na visini od 0,85-1,1 m.
- Vrata se lako povlače/guraju (10, cca. 1 kg), mogu se otvoriti jednom rukom ili imaju elektronički sustav otvaranja.
- Senzor vrata koja se elektronički otvaraju također reagira na osobe nižeg rasta i djecu.
- Vrata imaju sigurnosni senzor i ostaju otvorena minimalno 25 sekundi.
- Automatska vrata ne smiju predstavljati opasnost od sudara. Klizna vrata su najsigurnije rješenje.
- Može se ugraditi tipka za otvaranje vrata, na visini od 0,85-1,1 m, minimalno 0,4 m od kuta, na strani na koju se otvaraju vrata. Tipke su označene simbolom ISA i ističu se tonskim kontrastom.
- Ručno otvorena vrata pristupačnog sanitarnog čvora opremljena su vodoravnom ručicom od 0,6 mm s unutarnje strane vrata, na visini od 0,8 m na strani šarke.
- Postoje alternativna pristupačna vrata u odnosu na sva okretna vrata.
- Prozirna vrata imaju jasne kontrastne oznake, a donji dio vrata zaštićen je pločicom za udarac.

10.4.5 Stubište

- Stepenice su postavljene na strani prolaza (ne nastavljaju se izravno na prolaz).
- Stepenice su ravne.
- Slobodna širina stepenica je najmanje 1,2 m.
- Visina stepenice nije veća od 16 cm, a dubina je najmanje 30 cm (lagane stepenice: $2 \times \text{visina} + \text{dubina} = 63 \text{ cm}$).
- Visina i dubina stepenica ostaju isti, a koračanje ostaje ujednačeno kroz stubište.
- Stepenice su zatvorene i površina nije duža od same stepenice o koju bi se ljudi mogli spotaknuti.
- Na rubovima stepenica nalaze se kontrastne trake za lakše uočavanje razlike u visini.
- Osim kontrastnih traka, kontrastna zona površinskog materijala koristi se kao zona upozorenja prije početka stepenica, posebno tamo gdje počinju stepenice prema dolje.
- Upozoravajuće pločice s klinovima služe za upozorenje na visinske razlike u prolazima. Duljina zone u smjeru kretanja treba biti najmanje 1,2 m ako su stepenice nastavak prolaza; u drugim slučajevima dovoljna je duljina zone od 0,6 m.
- Slučajno prolaženje ispod stepenica spriječeno je, primjerice, namještajem.
- Stepenice imaju s obje strane neprekinuti rukohvat na dvije visine (0,9 m i 0,7 m), a rukohvat se nastavlja najmanje 0,3 m iza početka i kraja stepenica.
- Dizajn rukohvata omogućuje čvrsto držanje i pričvršćen je na način da korisnik može klizati rukom po njemu.
- Rubovi rukohvata dizajnirani su tako da ne predstavljaju opasnost od zapinjanja.
- Rukohvat se tonskim kontrastom izdvaja od pozadine.
- Rukohvat ima taktilne indikatore razine poda.
- Stepenice su osvijetljene.

10.4.6 Rampe

- Materijal površine rampi je tvrd, gladak i protuklizan čak i kada je mokar.
- Duljina i širina slobodnog prostora ispred početka i kraja rampi je najmanje 1,5 m.
- Rampe su ravne (okreću se samo na pola odmorišta).
- Slobodna širina rampi je najmanje 0,9 m.
- Širina poluodmorišta je najmanje 1,15 m, a duljina najmanje 1,15 m.
- U slučaju rampi dužih od 6 m, duljina poluodmorišta treba biti najmanje 2 m, a širina najmanje 1,15 m.
- Uzdužni nagib rampi nije veći od 8%, a poprečni nagib nije veći od 2%.
- Rampe trebaju imati sigurnosnu letvicu visine najmanje 5 cm ili rampa treba biti uz zid.
- Rampe bi se trebale isticati od pozadine tonskim kontrastom.
- Rampe trebaju imati kontinuirane rukohvate s obje strane na dvije visine (vidi: Stepenice, odjeljak 10.4.5).
- Rampe su osvijetljene.

10.4.7 Dizala

- Dizala je lako locirati ili imaju znakove koji vode korisnike do njih.
- Podovi su jasno označeni.
- Iznad tipki nalaze se taktilni brojevi.
- Dizalo vodi na sve etaže zgrade i može se slobodno koristiti.
- Tipka za poziv dizala je na visini od 0,9-1,1 m i jasno se ističe od pozadine zbog tonskog kontrasta. Tipka ima taktilne oznake.
- Dolazak dizala na kat označava se zvučnim signalom i vizualno.
- Vrata su uočljiva.
- Postoji najmanje 1,5 m x 1,5 m slobodnog prostora uz vrata.
- Vrata se otvaraju lako ili automatski.
- Slobodna visina vrata je najmanje 0,9 m.
- Vidi: Vrata, poglavlje 10.4.4.
- Kabina dizala je široka najmanje 1,35 m i dubok 1,4 m (u dizalu ove veličine moguće je okrenuti se s invalidskim kolicima).
- Veličina platforme dizala je najmanje 0,9 m x 1,4 m, a deklarirana nosivost je najmanje 300 kg.
- Preciznost zaustavljanja dizala nije veća od ± 2 cm, a razmak između kabine dizala i poda nije veći od 3 cm.
- Kontrolne tipke za određivanje etaža nalaze se na visini od 0,9–1,1 m i najmanje 0,4 m od kuteva dizala.
- Veličina tipki je najmanje $\varnothing 25$ mm i ističu se tonskim kontrastom.
- Tipke imaju taktilne brojeve i po mogućnosti također brajicu. Redoslijed tipki je jasan i logičan.
- Tipka za izlaz je podignuta i drugačije je boje (zelene) od ostalih tipki.
- Dizalo ima govorno navođenje i zaslon koji najavljuje dolazak na kat.
- Tipka za hitne slučajeve ističe se od ostalih tipki i zaštićen je ogrlicom.
- Uspješna aktivacija alarma za hitne slučajeve može se vidjeti i vizualno.
- Dizalo ima potporni držač.
- Osvjetljenje je ravnomjerno i ne blješti.
- Korisnici dizala mogu vidjeti izvan njega.

10.4.8 Pristupačan WC

- Pristupačan WC je prostor koji poštuje rodnu neutralnost s izravnim pristupom iz hodnika ili drugog sličnog prostora. Način zaključavanja ne smije se razlikovati od drugih zahodskih prostora.
- Postoji signalizacija koja označava lokaciju objekata.
- Vidi: Vrata, poglavlje 10.4.4.
- Unutar sanitarnog čvora postoji slobodan prostor promjera 1,5 m.
- Uz WC školjku je najmanje 0,8 m slobodnog prostora.

- Iza WC školjke je 0,3 m slobodnog prostora.
- Visina WC daske je 0,48-0,5 m.
- Na WC školjku su spojene ručke.
- Korisnici mogu lako doći do toaletnog papira i ručnog tuša s WC daske.
- Ispred umivaonika je najmanje 1,2 m slobodnog prostora.
- Ispod umivaonika ima slobodnog prostora za koljena s visinom od najmanje 0,67 m, dubinom od 0,6 m i širinom od 0,8 m.
- Dozatori sapuna i papirnatih ručnika nalaze se na visini od 0,9 m.
- Tu je kanta za smeće s poklopcem kojom se može upravljati jednom rukom.
- U WC-ima postoje rukohvati koji su u jednom komadu.
- Vješalice za odjeću nalaze se na visinama od 1,2/1,4/1,6 m.
- U WC-u je slobodna površina/polica.
- Ogledalo je postavljeno na mjesto koje omogućuje korištenje i sjedećim i stojećim korisnicima te ne stvara iskrivljeni dojam ulaza.
- U prostoriji se nalazi uređaj za dozivanje pomoći.
- Alarm se oglašava na mjestu određenom za svaki slučaj, vodeći računa o radnom vremenu prostora.
- Tipka za alarm je označena taktilnim oznakama i postavljena na mjesto gdje se ne može slučajno pritisnuti.
- Tipka za alarm i tipka za otkazivanje alarma jasno se ističu zbog tonkog kontrasta.
- Upute za aktiviranje alarma također trebaju biti napisane na brajici.
- Osvjetljenje treba biti dobro i ravnomjerno. Tonski kontrasti koriste se kako bi se lakše identificirali različiti dijelovi prostora, primjerice, toaletni namještaj odskaače od okoline, a pod od zidova.
- Sadržaji za bebe i malu djecu trebaju biti izvedeni odvojeno, a ne smješteni u pristupačnom sanitarnom čvoru.

10.4.9 Namještaj

Namještaj je pomičan. Prilagodljiv namještaj pruža mogućnosti prilagodbe okoline i pristupačnih rješenja za korištenje prostora.

- Namještaj odudara od pozadine zbog tonkog kontrasta.
- Namještaj je čvrst, podesiv, a kod sjedala se vodi računa o različitim visinama sjedenja.
- Neke stolice imaju naslone za ruke i leđa.
- Sjedala stolica su ravna i prostor za noge je otvoren.
- Stolovima i korisničkim računalima također se može pristupiti pomagalima na kotače i bilo koje druge opreme za pomoć.
- Oko izložbenih vitrina je dovoljno mjesta za kretanje s pomagalima. Korisnici se mogu kretati pored vitrina pomagalima na kotače.
- Oznake za lokaciju građe trebaju biti uočljivi.
- Signalizacija građe ima font lagan za čitanje, a veličina teksta dovoljno je velika u odnosu na udaljenost gledanja. Oznake imaju jasan tonski kontrast.
- Bezserifni fontovi (ravnolinijski i ravnomjerni), primjerice, Helvetica, Arial, Verdana i Calibri, često su lako čitljivi.
- Postoji čak i reflektor bez odsjaja za police za knjige.
- U blizini namještaja na lako dostupnim mjestima ima dovoljno utičnica.
- Ljestve koje pomažu ljudima da dosegnu više police su čvrste, lako se pomiču i imaju rukohvate.

10.4.10 Oprema za korisnike

- Računala za korisnike dostupna su na različitim visinama ili su podesiva.
- Računala za korisnike, uređaji za samorazduživanje te uređaji za kopiranje također se mogu koristiti na visini sjedenja.
- Uz samoposluživanje dostupna je i pomoć djelatnika.

10.4.11 Priručna pomagala

- Dostupna su priručna pomagala, kao što su knjižnične košarice za nošenje knjiga, knjižnična kolica i povećala. Mogu se posuditi za vrijeme boravka u knjižnici.
- Korisnike treba konzultirati o tome koja bi im pomagala bila korisna, primjerice, putem upravnih ureda za socijalno-zdravstvene djelatnosti koje skrbe za osobe s invaliditetom.
- Uslužni pultevi i prostori za okupljanje imaju označenu induktivnu petlju.

10.5 Senzorno okruženje

Na pristupačnost knjižnice utječe njezino senzorno okruženje: koliko dobro korisnici mogu vidjeti i čuti u knjižnici te jesu li različite osjetljivosti okruženja uzete u obzir.

10.5.1 Osvjetljenje, odsjaj i kontrasti

- Opće osvjetljenje je dobro, ravnomjerno i bez odsjaja.
- Prikladan intenzitet svjetla je najmanje 300 lx i 400–500 lx, s razlikama u razini površine i oznakama.
- Razlike u boji i kontrastu olakšavaju pravilnu percepciju prostora (primjerice, pod odskoče od zidova zbog tonskog kontrasta).

10.5.2 Akustika

- Postoji induktivna petlja (i zvučni sustav). Induktivna petlja označena je znakom, a domet sluha petlje prikazan je na dijagramu dometa.
- Rad induktivne petlje treba ispitati i djelatnici se trebaju obučiti kako se njom služiti.
- Prostor je od materijala koji nije rezonantan.
- Vrijeme odjeka prostora ovisi o njihovoj namjeni. U prostorima gdje je važna tečnost govorne komunikacije, preporučeno vrijeme reverberacije je oko 0,5 sekundi.
- U prostoru nema pozadinske buke.

10.5.3 Alergije i intolerancija na okoliš

- U knjižnici bi trebala postojati prostorija/područje što je više moguće bez alergena (obratite pažnju na površinske materijale, kvalitetu zraka, biljke, percipiranu intoleranciju elektroničke opreme itd.).
- U knjižnici bi trebao postojati miran prostor u kojem je što manje vizualnih, slušnih, mirisnih i taktilnih osjeta.

10.6 Pokretna knjižnica

- Kriteriji nabave pokretnih knjižnica uzimaju u obzir pristupačnost.

Dodatak 1. Kontrolni popis za anketiranje korisnika

- Knjižnica pruža mogućnost odgovaranja na anketne upitnike po potrebi na različitim jezicima.
- Poželjno je da postoje četiri rodne opcije u anketama: uz ženski i muški, trebaju postojati opcije „ostalo” i „ne želim otkriti”.
- Izgled i jezik anketa uvažava komunikacijske smjernice ove preporuke.
Vidi: poglavlje 8, Komunikacija
- Na anketne upitnike korisnika može se odgovoriti na papiru ili putem pristupačnog online obrasca.
- Online anketa uzima u obzir korisnike čitača ekrana ponavljanjem opcija odgovora na pitanje na koje korisnik odgovara. Primjerice, opcije odgovora na pitanje “Jeste li ikada koristili pomagala knjižnice?” može uključivati “Da, koristio sam pomagala knjižnice” i “Ne, nisam koristio pomagala knjižnice”, umjesto jednostavnog “Da” i “Ne”. To bi pomoglo korisnicima jer se ne bi morali oslanjati na svoje pamćenje.

Dodatak 2. Popis međunarodnih i nacionalnih propisa i smjernica te nacionalnih zakonskih propisa i podzakonskih dokumenata koji promiču pristupačnost (Dunja Marija Gabriel)

Međunarodni propisi i smjernice:

Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) 1.2. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.2/>

Accessibility Guidelines for Public Libraries. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
https://www.celia.fi/wp-content/uploads/2017/12/guidelines-for-accessible-libraries_muok.pdf

Culture for All symbol bank. [citirano: 2023-01-06]. Dostupno na:
https://www.kulttuuriakaikille.fi/accessibility_symbols_for_communication_culture_for_all_symbol_bank

Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i vijeća od 26. listopada 2016. o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora. [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>

Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=FI#d1e32-112-1>

Europska norma za digitalnu pristupačnost EN 301 549 (European standard for digital accessibility) [citirano: 2023-01-10]. Dostupno na:
https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

Gender Equality Strategy 2020-2025. [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:
<https://ec.europa.eu/newsroom/just/items/682425/en>

Helsinki for All - Accessible symbols. [citirano: 2023-01-06]. Dostupno na:
<https://helsinkikaikille.hel.fi/en/accessibility-information-and-services/accessible-symbols/>

IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/768/1/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf>

IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia – Best practice. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://www.ifla.org/g/lsn/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia-best-practice/>

IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia – Knowledge base. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://www.ifla.org/g/lsn/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia-knowledge-base/>

IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia - Revised and extended. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-personswith-dyslexia_2014.pdf

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec]. 2. hrvatsko izd. (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>

International Plain Language Federation. Plain Language Definitions. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu [Elektronička građa] / Birgitta Irvall i Gyda Skat Nielsen ; prevela Irena Kranjec. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>

Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skold. ; [s engleskog preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

LGBTIQ Equality Strategy - 2020-2025. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: https://commission.europa.eu/system/files/2020-11/lgbtiq_strategy_2020-2025_en.pdf

Maaß, Christiane. Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus : Balancing Comprehensibility and Acceptability. Berlin : Frank & Timme, 2020. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/42089/Easy%20Language%20%e2%80%93%20Plain%20Language%20%e2%80%93%20Easy%20Language%20Plus.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Making your service accessible: an introduction. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.gov.uk/service-manual/helping-people-to-use-your-service/making-your-service-accessible-an-introduction>

Marrakesh Treaty to facilitate access to published works for persons who are blind, visually impaired, or otherwise print disabled. [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na: <https://www.wipo.int/wipolex/en/text/301019>

Mobile Accessibility Guidelines. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.bbc.co.uk/accessibility/forproducts/guides/mobile/>

Mortensen, Helle Arendrup. Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom [Elektronička građa] / Helle Arendrup Mortensen i Gyda Skat Nielsen ; [s engleskog prevela Amelija Tupek]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>

Panella, Nancy Mary. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama [Elektronička građa] / sastavila Nancy Mary Panella ; [s engleskog prevela Amelija Žulj]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>

Opća deklaracija o ljudskim pravima (NN 12/09). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/međunarodni/2009_11_12_143.html

Pristup i mogućnost svima : kako knjižnice doprinose ostvarivanju Agende Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030. / [prijevod s engleskog Ivana Faletar Horvatić ; stručna redakcija prijevoda Sanjica Faletar Tanacković]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2018.

Smjernice za građu laganu za čitanje [Elektronička građa] / priredili Misako Nomura, Gyda Skat Nielsen i Bror Tronbacke u ime IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama ; [s engleskog prevela Amelija Tupek]. 2. prerađeno hrvatsko izd., (prema 2. prerađenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović ; stručna redakcija prijevoda Sandra Bradarić-Jončić]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / Gyda Skat Nielsen, Birgitta Irvall ; [s engleskoga prevela Koraljka Golub]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj / sastavila radna skupina pod predsjedavanjem Nancy Mary Panella, pod pokroviteljstvom Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama ; [s engleskog preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike / Vibeke Lehmann i Joanne Lock ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007.

Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8376&furtherPubs=yes>

System Usability Scale (SUS). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html

Web Accessibility Evaluation Tools List [citirano: 2023-01-10]. Dostupno na: <https://www.w3.org/WAI/ER/tools?q=en-301-549-european-accessibility-standard>

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://w3c.github.io/wcag/21/guidelines/>

Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM) 1.0. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>

W3C WCAG-EM Metoda procjene pristupačnosti Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM) 1.0 [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>

Nacionalni zakonski propisi:

Ustav Republike Hrvatske (NN 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske>

Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina (NN 155/02, 47/10, 80/10, 93/11). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/295/Ustavni-zakon-o-pravima-nacionalnih-manjina>

Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima (NN 111/21). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/106/Zakon-o-autorskom-pravu-i-srodnim-pravima>

Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj (NN 82/2015). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_82_1570.html

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o gradnji (NN 125/19). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_12_125_2489.html

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o prijevozu u cestovnom prometu (NN 30/21). [citirano: 2022-12-21].

Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_30_646.html

Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti u Republici Hrvatskoj (NN 17/19, 98/19, 114/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/2275/Zakon-o-knji%C5%BEnicama-i-knji%C5%BEni%C4%8Dnoj-djelatnosti>

Zakon o korištenju psa pomagača (NN 39/19). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/2027/Zakon-o-kori%C5%A1tenju-psa-pomaga%C4%8Da>

Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/798/Zakon-o-me%C4%91unarodnoj-i-privremenoj-za%C5%A1titi>

Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18, 98/19, 64/20, 151/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/317/Zakon-o-odgoju-i-obrazovanju-u-osnovnoj-i-srednjoj-%C5%A1koli>

Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom (NN 6/07). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/međunarodni/2007_06_6_80.html

Zakon o pravobranitelju za djecu (NN 73/17). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_07_73_1764.html

Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (NN 107/07). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/915/Zakon-o-pravobranitelju-za-osobe-s-invaliditetom>

Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju (NN 10/97, 107/07, 94/13, 98/19, 57/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/492/Zakon-o-pred%C5%A1kolskom-odgoju-i-obrazovanju>

Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 17/19). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_358.html

Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN, 157/13, 152/14, 39/18 i 32/20). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/493/Zakon-o-profesionalnoj-rehabilitaciji-i-zapo%C5%A1ljavanju-osoba-s-invaliditetom>

Zakon o prostornom uređenju (NN 153/13, 65/17, 114/18, 39/19, 98/19). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/689/Zakon-o-prostornom-ure%C4%91enju>

Zakon o pučkom pravobranitelju (NN 76/12). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/128/Zakon-o-pu%C4%8Dkom-pravobranitelju>

Zakon o radu (NN, 93/14, 127/17, 98/19, 151/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/307/Zakon-o-radu>

Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/388/Zakon-o-ravnopravnosti-spolova>

Zakon o Registru osoba s invaliditetom (NN 63/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/3178/Zakon-o-Registru-osoba-s-invaliditetom>

Zakon o sigurnosti prometa na cestama (NN 67/08, 48/10, 74/11, 80/13, 158/13, 92/14, 64/15, 108/17, 70/19, 42/20, 85/22, 114/22). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/78/Zakon-o-sigurnosti-prometa-na-cestama>

Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi>

Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/z/490/Zakon-o-suzbijanju-diskriminacije>

Nacionalni podzakonski dokumenti:

Pravilnik o matičnoj djelatnosti i sustavu matičnih knjižnica u Republici Hrvatskoj (NN 81/21). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_81_1506.html

Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću (NN 78/13). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_78_1615.html

Pravilnik o uporabi parkirališne karte za osobe s invaliditetom (NN 139/21, 146/22). [citirano: 2022-12-29]. Dostupno na:

<https://www.zakon.hr/cms.htm?id=54898>

Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (NN 103/21). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html

Nacionalni propisi i smjernice:

HRN EN ISO 9241-210:2019 : Ergonomija interakcije čovjek-sustav - 210. dio: Dizajn interaktivnih sustava prilagođenih ljudima (ISO 9241-210:2019). Zagreb : HZN, 2019.

HRN EN ISO 9241-11:2018 : Ergonomija interakcije čovjek-sustav - 11. dio: Uporabljivost: Definicije i pojmovi (ISO 9241-11:2018). Zagreb : HZN, 2018.

Nacionalna strategija poticanja čitanja za razdoblje od 2017. do 2022. godine. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://min-kulture.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Nacionalna%20strategija%20poticanja%20%C4%8Ditanja_tekst.pdf

Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Nacionalni%20plan%20izjedna%C4%8Davanja%20mogu%C4%87nosti%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.%20godine.pdf>

Odluka o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine i Akcijskog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine (NN, 143/21). [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_12_143_2440.html

Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti - CARNET. [citirano: 2022-12-21]. Dostupno na:

<https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2020/08/Smjernice-pristupačnosti.pdf>

Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica prevedene su na hrvatski jezik s engleske inačice njihove izvorno finske verzije. Iako je pristupačnost načelo koje svi prihvaćaju, nedostaju alati za njezinu provedbu i primjenu, pa su ove smjernice proizašle upravo iz te potrebe. Radi se o praktičnom vodiču za narodne knjižnice koji daje cjelovite i detaljne savjete kako voditi računa o različitim korisnicima knjižnice, posebice o osobama s invaliditetom i marginaliziranim društvenim skupinama kao i o rodnoj osvijestjenosti. Pristupačnost se razmatra kao dio knjižničkog menadžmenta, odnosno strateškog upravljanja. Pokriva velik broj pitanja ravnopravnosti, od uključivanja stanovnika lokalne zajednice u razvoj knjižničnih usluga preko priznavanja ograničenja u pokretljivosti i pristupačnosti prostora i opreme do upotrebe višejezičnosti, višestruke pismenosti i višekanalne komunikacije. Posebna pozornost posvećena je pristupačnosti informacijsko-komunikacijske tehnologije i mrežnoj komunikaciji. Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica bit će dobrodošle svima onima kojima nedostaju priručnici ove vrste na hrvatskom jeziku.

