

Doc. dr. Lejla Hajdarpašić
Univerzitet u Sarajevu / University of Sarajevo
Filozofski fakultet / Faculty of Philosophy
Saša Madacki
Univerzitet u Sarajevu / University of Sarajevo

UDK 024-056

Pregledni naučni članak

**PRISTUPAČNOST U DIGITALNOM DOBU:
OD PRILAGOĐENOG KA UNIVERZALNOM PRISTUPU**

**ACCESSIBILITY IN DIGITAL AGE:
FROM SPECIALIZED TOWARDS UNIVERSAL APPROACH**

Sažetak

Omogućavanje jednakog pristupa znanju i informacijama svim korisnicima biblioteka, uključujući korisnike s invaliditetom, a kao pitanje socijalne pravde, jedna je od dominantnih jezgri bibliotečko-informacijske profesije. S tim u vezi, ovaj rad akcentira da usluga kao temeljna vrijednost bibliotekarstva mora biti u cijelosti u znaku pristupačnosti koja u kontekstu bibliotečko-informacijskih službi namijenjenih korisnicima s invaliditetom nije reducirana na posebni, specijalizirani, prilagođeni pristup već prije univerzalni dizajn. Osim toga, u ovome radu donose se i rezultati istraživanja o bibliotečko-informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom u bibliotekama organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu, provedenog u februaru 2019. godine. Cilj istraživanja bio je detektirati prilagođenost i zastupljenost informacijskih usluga za korisnike s invaliditetom odnosno izazove u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga ovim korisnicima u bibliotekama na organizacionim jedinicama. Rezultati istraživanja ukazuju na brojne prepreke u pružanju usluga za korisnike s invaliditetom ali i snažnu osviještenost informacijskih stručnjaka o pravima korisnika s invaliditetom, te spremnost da zagovaraju redefiniranje i osnaživanje informacijskih usluga u njihovim bibliotekama. Ovo istraživanje je prvo te vrste realizirano na Univerzitetu u Sarajevu, te može biti predmetom interesa najprije akademske ali i stručne bibliotečke zajednice te drugih zainteresiranih strana.

Ključne riječi: *bibliotečko-informacijske usluge, korisnici s invaliditetom, Univerzitet u Sarajevu, visoko obrazovanje, socijalni model invaliditeta, ljudska prava*

Summary

Providing equal access to knowledge and information to all library users including users with disabilities is one of the dominant cores of the LIS profession and a matter of social justice. In this regard, this paper emphasizes that the service as a core value of librarianship must be completely accessible and not reduced to a special, specialized, customized approach but rather to universal design when it comes to library and information services for users with disabilities. In addition, this paper presents the results of the research about library and information services for users with disabilities in the libraries of the members of the University of Sarajevo that was conducted in February 2019. The aim of the research was to detect the suitability and representation of library and information services for users with disabilities and the challenges in providing library and information services to these users in libraries. The results of the research indicate a number of barriers in provision of services for users with disabilities, but also a strong awareness among information professionals about the rights of users with disabilities, and their willingness to advocate for redefining and empowering library and information services in their respectable libraries. This research is the first of its kind conducted at the University of Sarajevo, and may be the subject of interest of mainly academic community but library professional communities and other interested parties as well.

Keywords: *library and information services, users with disabilities, University of Sarajevo, higher education, social model of disability, human rights*

Uvodna razmatranja

Visokoškolske i specijalne biblioteke i njihovi bibliotekari kao medijatori između kompleksnog informacijskog prostora i brojnih zahtjevnih informacijskih potreba korisnika ulažu velike napore usmjerene ka osvještavanju i njegovanju vrijednosti jednakih mogućnosti, intelektualnih sloboda i prava na različitost, između ostalog, osiguravanjem pristupa informacijama, znanju i uslugama pod jednakim uslovima svim sudionicima visokoškolskog sistema obrazovanja, uključujući i one s invaliditetom. Nerijetko neodgovarajuća infrastruktura, nedostatak informacijsko-dokumentacijskih sadržaja u pristupačnim i prilagođenim formatima, neopremljenost biblioteka asistivnom opremom, nedostatna budžetska sredstva, manjkavost strateških dokumenata biblioteka, needuciranost profesionalaca u bibliotekama i arhivima, a rijetko neosviještenost osoblja o pravima i očekivanjima korisnika s invaliditetom, u postojećoj stranoj literaturi i istraživanjima, izdvajaju se kao temeljne prepreke u pružanju jednakog pristupa informacijama i uslugama i korisnicima sa invaliditetom u visokoškolskim i specijalnim bibliotekama. S tim u vezi, na Univerzitetu u

Sarajevu ranije nisu realizirana istraživanja o ulozi i važnosti biblioteka u kontekstu dominantnog socijalnog modela invaliditeta pa niti novijih kritika toga modela invaliditeta, zapravo, donekle i u stranoj naučnoj literaturi iz područja bibliotečkih i informacijskih nauka slične naučne rasprave nedostaju, te je temeljni cilj ovoga rada upravo začeti i ponukati rasprave o invaliditetu iz ugla bibliotečkih i informacijskih nauka u našoj akademskoj zajednici. Osim toga, a budući da biblioteke imaju obavezu osigurati odgovarajuće i diverzificirane informacijske službe u cijelosti prilagođene savremenim potrebama korisnika, uključujući korisnike s invaliditetom, jedan od ciljeva ovoga rada bio je i utvrditi koliko su zapravo postojeće bibliotečko-informacijske usluge biblioteka organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu prilagođene korisnicima s invaliditetom i kakva je percepcija bibliotekara o mogućnostima njihova daljnjeg poboljšanja. Hipoteza tako koncipiranog istraživanja na Univerzitetu u Sarajevu jeste da te usluge nisu dovoljno zastupljene te da akademska, a posljedično tome, i stručna bibliotečka zajednica moraju uložiti dodatne napore orijentirane ka njihovom unapređenju.

Teorije invaliditeta, socijalna pravda i ljudska prava

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom precizira da osobe s invaliditetom uključuju osobe sa dugotrajnim fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, koje u interakciji s različitim barijerama mogu ometati njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu ravnopravno s ostalim članovima tog društva (UN 2006). Takvom, na socijalnom modelu temeljenog, razumijevanju invaliditeta, ali koji donekle izlazi i izvan koncepta spomenutog modela invaliditeta, kreirajući zapravo i model koji združuje invaliditet i ljudska prava (engl. human rights model of disability) (Degener, T. 2014), iz historijske perspektive posmatrajući, prethodilo je nekoliko modela invaliditeta, model milosrđa, koji je temeljen na vjerovanjima da je invaliditet kazna od Boga za određeni grijeh ili grijehe koje je počinila osoba s invaliditetom ili pak test vjere (Retief, M. Letšosa, R. 2018), te medicinski model invaliditeta, a koji invaliditet tumači kao oštećenje koje je posljedica nekog „odstupanja“ od „normalnog“ funkcioniranja tijela, što ima „nepoželjne“ posljedice za pogođenu osobu (Berghs i dr. 2016). U kontrastu s medicinskim te modelom milosrđa, socijalni model invaliditeta upozorava dakle da su problemi s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju rezultat društvenog ugnjetavanja i isključenosti, a ne njihovih pojedinačnih nedostataka (Shakespeare, T. 2006), te kao takav upravo naglašava važnost uklanjanja socijalnih prepreka za uključivanje i sudjelovanje osoba s invaliditetom, istovremeno stavljajući

odgovornost za takva pitanja na društvo (Owens, J. 2015). Na tim načelima temeljen, i sam socijalni model invaliditeta postao je predmetom brojnih rasprava koje su pak rezultirale prijedlozima drugih modela invaliditeta, nadogradnjama socijalnog modela invaliditeta ili pak modelima koji djelimično odbacuju načela istog. S tim u vezi, Retief i Letšosa (2018), primjerice, izdvajaju model ljudskih prava, kulturološki model invaliditeta, ekonomski model, model identiteta, te modele koji invaliditet shvataju kao ulogu žrtve (engl. victimhood) ili utjelovljeno iskustvo. Jackson M. A. (2017), pored modela ljudskih prava, kao posebno značajne navodi relacijski model i model raznolikosti. S druge strane, a također pored modela ljudskih prava, Berghs i dr. govore zapravo o kritičkim studijama invaliditeta koje su nastale na temelju postmodernističkih i poststrukturalističkih perspektiva, poput onih od Foucaulta i Derride, a koji dovode u pitanje same temelje koncepta onemogućenosti (engl. impairment) i invaliditeta (Berghs, M. 2016, ch. 3).

U setu spomenutih modela te teorija invaliditeta posebna pažnja u akademskim raspravama posvećivala se modelu ljudskih prava, s jedne, te razumijevanju invaliditeta kao identiteta, s druge strane, s čim u vezi Siebers, primjerice, upozorava da invaliditet nije samo fizički ili mentalni nedostatak već i pitanje kulture i identiteta manjine. Nazvati invaliditet identitetom znači priznati da invaliditet nije biološko ili prirodno vlasništvo, nego elastična društvena kategorija koja je podložna društvenoj kontroli i sposobna utjecati na društvene promjene (Siebers 2008: 4). Nadalje, u Konvenciji o pravima osoba sa invaliditetom ističe se *da je fenomen invalidnosti koncept koji se razvija a da sama invalidnost proistječe iz interakcije osoba sa oštećenjima sa okolinskim barijerama i barijerama koje se odražavaju u stavovima zajednice a otežavaju puno i efektivno učešće osoba sa invaliditetom u društvu na osnovu jednakosti sa ostalim članovima tog društva*, što upućuje na razmišljanje ne samo o eliminaciji fizičkih barijera nego i svih zamišljenih i pretpostavljenih koje mogu utjecati na interakciju osobe sa invaliditetom sa cjelokupnim njenim okruženjem, uključujući javne ustanove (obrazovanje, zdravstvo, zapošljavanje, pristup uslugama u javnom sektoru), kao i političko okruženje (učesće u političkom i javnom životu).

Model ljudskih prava je model koji u sebi sadrži jak fokus na osobu sa invaliditetom kao nosioca prava, a ne kao korisnika usluga sistema socijalne, zdravstvene i drugih oblika zaštite. U svom radu Degener navodi šest ključnih argumenata koji model ljudskih prava razlikuju od socijalnog modela (Degener 2017). Prvi je taj da se socijalni model bavi objašnjavanjem invaliditeta, dočim model ljudskih prava fokus stavlja na

ljudsko dostojanstvo. Socijalni model invalidnosti je kreiran kao alat za analizu stanja isključenosti osoba sa invaliditetom iz društva i samim tim je razvijen kao instrument koji će omogućiti preciznu analizu diskriminatorskih i opresivnih/represivnih struktura društva, a model ljudskih prava je fokusiran na vrijednosti i dostojanstvo. Drugi argument odnosi se na obuhvat zagaraniranih prava. Socijalni model fokusira se na građanska prava i antidiskriminacijske propise, dok se model ljudskih prava fokusira na prvu i drugu generaciju ljudskih prava, odnosno kako na građanska i politička tako i na ekonomska, socijalna i kulturna prava. Treći argument počiva na činjenici da socijalni model zanemaruje subjektivno stanje osobe sa invaliditetom (bol, pogoršanje kvalitete života i sl.), kao i okolnosti kojima je osoba sa invaliditetom izložena. Model ljudskih prava podrazumijeva uzimanje u obzir svih okolnosti prilikom razvoja koncepta socijalne pravde za osobe sa invaliditetom. Četvrti argument ukazuje na činjenicu da socijalni model invalidnosti zanemaruje politiku identiteta kao vrijednu komponentu politike invalidnosti, dok model ljudskih prava nudi prostor za manjinsku i kulturnu identifikaciju. Peti argument je da socijalni model invalidnosti nosi notu kritičnosti prema politici prevencije, dok model ljudskih prava nudi osnovu za procjenu kada se politika prevencije može smatrati zaštitom ljudskih prava osoba sa invaliditetom. I u konačnici, šesti argument donosi razliku između pukog objašnjenja i načina mijenjanja postojećeg stanja ka željenim promjenama, odnosno socijalni model invalidnosti može objasniti zašto dvije trećine od milijardu osoba s invaliditetom u svijetu žive u relativnom siromaštvu, a model ljudskih prava može ponuditi mapu puta za promjene.

Možda najbolju ilustraciju današnjeg stremljenja za promjene ka unapređenju kvalitete života osoba sa invaliditetom nudi pregled binarnih opozicija iz modela milosrđa (koji, iako neprihvatljiv, još uvijek nije u potpunosti iskorijenjen iz stavova o invaliditetu u svakodnevnom životu), naspram onih iz modela ljudskih prava. Naime, u modelu milosrđa dominantan koncept je *moгуćnost* nasuprot konceptu *obaveze* u modelu ljudskih prava, kao i dihotomije *spoljašnja kontrola – autonomija, ispravljanje nedostatka – ispravljanje okruženja, ograničavanje djelovanja – omogućavanje djelovanja, omalovažavanje – pružanje dostojanstva, zavisnost – samostalnost, diskriminacija – jednakost, institucionalizacija – uključivanje, te segregacija – integracija* (portalinvalidnosti.net 2018).

U postojećoj naučnoj literaturi najzastupljenija koncepcija socijalnog modela invaliditeta evidentno uključuje i apostrofira moralnu odgovornost društva u uklanjanju svih prepreka koje osobama s invaliditetom onemogućavaju jednake prilike, stoga ne iznenađuje što i Konvencija o pravima osoba s

invaliditetom kao opća načela Konvencije navodi nekoliko njih: (a) poštivanje urođenog dostojanstva, lične autonomije, uključujući slobodu izbora i nezavisnost osoba, (b) nediskriminaciju, (c) puno i učinkovito sudjelovanje i uključivanje u društvo, (d) poštivanje razlika i prihvaćanje osoba s invaliditetom kao dijela ljudske različitosti i čovječnosti, (e) jednakost mogućnosti, (f) pristupačnost, (g) jednakost muškaraca i žena, (h) poštivanje sposobnosti razvoja djece s invaliditetom i poštivanje prava djece s invaliditetom na očuvanje vlastitog identiteta (UN 2006: 4–5).

U setu spomenutih načela koncept pristupačnosti podrazumijeva identifikaciju i uklanjanje prepreka i barijera pristupačnosti, koje se odnose na: (a) građevine, puteve, prijevoz i druge zatvorene i otvorene prostore, uključujući škole, stambene objekte, zdravstvene ustanove i radna mjesta, (b) informacije, komunikacije i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i službe hitnih intervencija (UN 2006: 8).

Osiguravanje ove sinergije u bibliotečkim okruženjima podrazumijeva dakle uklanjanje arhitektonskih prepreka ali i, važnije, prevazilaženje prepreka u kontekstu odgovarajućeg informacijskog usluživanja korisnika s invaliditetom, čemu svakako prethodi tematiziranje ovih sadržaja u studijskim programima iz bibliotečko-informacijskih nauka. S tim u vezi, u svojoj metateoriji socijalne pravde rado citirani Rioux K. kao ključne izdvaja sljedeće pretpostavke socijalne pravde za bibliotečko-informacijske nauke: sva ljudska bića imaju inherentnu vrijednost i zaslužuju informacijske usluge koje pomažu u rješavanju njihovih informacijskih potreba; ljudi percipiraju stvarnost i informacije na različite načine, često unutar kulturnog ili konteksta njihovih životnih uloga; postoji mnogo različitih vrsta informacija i znanja koji su društveni resursi; teorija i istraživanje provode se s krajnjim ciljem uvođenja pozitivnih promjena u pružanju usluga; pružanje informacijskih usluga su inherentno snažne aktivnosti (Rioux 2010: 13).

Ispitujući ovu metateoriju, Oliphant T. je ukazao da je upravo i kritička analiza diskursa u velikoj mjeri usklađena s spomenutim pretpostavkama socijalne pravde, odnosno da je diskursna analiza heterogeni pristup koji je koristan za istraživanje gotovo svih pitanja vezanih uz bibliotečko-informacijske nauke. Diskursna analiza je inkluzivna, prepoznaje ljudske vrijednosti i djelatnosti, istražuje ontološke i epistemološke pretpostavke proizvodnje znanja i može biti mjesto otpora. To nisu neutralne ili pozicije bez vrijednosti koje diskursnu analizu čine snažnim pristupom za ispitivanje kritičnih sjecišta bibliotečko-informacijskih nauka i socijalne pravde (Oliphant 2015: 241).

Kritički osvrt na literaturu iz područja informacijskih nauka

Problematika pristupačnosti informacijskih službi i usluga korisnicima s invaliditetom, kao opravdana preokupacija, ali obimom nevelika, postojeće strane naučne i stručne literature iz oblasti bibliotečkih i informacijskih nauka, iznjedrila je raznolika istraživanja o prilagođenosti ali i kvalitetu informacijskih usluga za korisnike s invaliditetom. Naime, već samo i letimičan kvantitativni pogled na naučnoistraživačku produkciju upućuje da koncept invaliditeta ne predstavlja istraživačku oazu, no čak i mali brojevi nisu zanemarivi. U bazi podataka *Library, Information Science & Technology Abstracts* pretragom na *All fields=disability or disabilities or disabled* dobijemo 1.984 članka u recenziranim časopisima od ukupno 2.060.814 članaka indeksiranih u periodu 1960–2019. U Web of Science Core Collection u periodu 1994–2019. na pretragu Topic = disability dobijemo 703 članka od ukupno 245.254 članka grupirana u istraživačko polje Information Science, Library Science za navedeni period (slika 1).

Slika 1: Pregled članaka po mjestu objavljivanja 1994–2019.



Provedena istraživanja iz oblasti bibliotečkih i informacijskih nauka veliku pažnju posvetila su konceptima veb-pristupačnosti. Smith S. L. (2014) je, primjerice, na uzorku od čak 127 javnih biblioteka u SAD-u ispitivala usklađenost veb-prezentacija javnih biblioteka koristeći W3C smjernice (World Wide Web Consortium's Web Content Accessibility Guidelines), te zaključno upozorila na potrebu redefiniranja analiziranih mrežnih stranica u

pogledu njihove pristupačnosti. Kada je prostor visokog obrazovanja u pitanju, Menzi-Çetin, Alemdağ, Tüzün i Yıldız (2015) vrednovali su prilagođenost univerzitetske mrežne stranice slijepim i slabovidnim studentima, uključujući i mrežnu stranicu biblioteke, a sve to temeljem iskustava studenata s invaliditetom, pritom iscrpno nabrajajući sve detektirane prepreke oko upotrebljivosti sadržaja na mrežnim stranicama i donoseći konkretne upute za njihovo premošćivanje. S druge strane, Mulliken i Djenno (2017) su metodom intervjua profesora i studenata na predmetnom fakultetu na kojem se izučavaju bibliotečko-informacijske nauke ispitivale koliko su sadržaji u vezi sa veb-pristupačnošću zastupljeni u analiziranom nastavnom planu i programu. Istraživanje je pokazalo da su takvi sadržaji marginalizirani te sugeriralo njihovu hitnu integraciju. Druge studije, a koje su ispitivale veb-pristupačnost iz različitih aspekata, pristupačnosti baza podataka na veb-stranicama biblioteka (Byerley 2007), pristupačnost korisničkih sučelja takvih stranica (Haanperä 2013), pristupačnosti informacijskih izvora na veb-stranicama biblioteka (Schmetzke 2002) i slično, također su ukazale na brojne manjkavosti mrežnih mjesta biblioteka kao najpopularnijih alata za pristup informacijama.

Pojedina deskriptivna istraživanja obuhvatila su i konkretna iskustva odnosno prakse javnih, visokoškolskih i drugih biblioteka u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga korisnicima s invaliditetom, na lokalnoj i/ili nacionalnoj razini. Harris i Oppenheim (2003) su tako istraživali kvalitet pružanja informacijskih usluga za slabovidne korisnike na koledžima u Ujedinjenom Kraljevstvu, Koulikourdi (2008) u Grčkoj, obuhvativši istraživanjem ne samo biblioteke već i udruženja za osobe s invaliditetom, Todaro (2005) je analizirala informacijske usluge za slijepu i slabovidnu te osobe s poteškoćama u dvadeset biblioteka u Argentini itd. Jedno od najčešće referiranih istraživanja o informacijskim službama za korisnike s invaliditetom, a koje je realizirano na nacionalnom nivou, u Sjedinjenim Američkim Državama, najprije 2008. a zatim i 2015. godine, potpisuju Bonnici L. J. i drugi. Autori su istraživanjem obuhvatili iskustva bibliotekara koji rade sa slijepim korisnicima i korisnicima s tjelesnim poteškoćama, između ostalog, i s ciljem da steknu uvid u percepciju bibliotekara o edukaciji iz oblasti bibliotečkih i informacijskih nauka. Analizirajući prispjele odgovore u tom smislu, sažeto kazano, istraživanje zaključuje da će upravo „opseg koji je šire usmjeren na univerzalni pristup, za razliku od posebnog pristupa, uključiti socijalnu pravdu u samo središte bibliotečko-informacijskog obrazovanja“ (Bonnici 2015).

Većina tematiziranih perspektiva i percepcija istraživača o ovim konceptima očigledno je najprije fokusirana i reducirana na informacijsko-komunikacijske tehnologije koje povećavaju mogućnosti pristupa prilagođenim, zamjenskim formatima, omogućavaju brži i jednostavniji razvoj i široku pristupačnost usluga, te potpunije uključivanje osoba s invaliditetom u sistem obrazovanja. S ciljem da utvrdi kako to zapravo istraživači iz područja bibliotečkih i informacijskih nauka konceptualiziraju pitanja invalidnosti i pristupačnosti, primjerice, Hill H. je metodom analize sadržaja recenziranih članaka objavljenih u vremenskom rasponu od 2000. do 2010. godine u bazi podataka *The Library and Information Science Abstracts* (LISA) također konstatirala kako većinu literature karakterizira fokusiranost najprije „na fizičke (ponajprije na tehnologiju, nasuprot fizičkom okruženju), a ne društvene aspekte invaliditeta“ (Hill 2013).

Slični trendovi, s jedne, ili potpuno odsustvo takvih sadržaja, s druge strane, mogu se uočiti i u nastavnim planovima i programima iz oblasti bibliotečkih i informacijskih nauka kako u evropskom tako i angloameričkim prostorima visokog obrazovanja. Walling je, primjerice, još 2004. godine upozorila na velike jazove u kontekstu stjecanja znanja i kompetencija studenata bibliotečkih i informacijskih nauka o zakonodavstvu koje uređuje prava osoba s invaliditetom (ADA, *The Americans with Disabilities Act*), o informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom te prilagođenoj tehnologiji, jer je tek polovina analiziranih svih akreditiranih studijskih programa bibliotečkih i informacijskih nauka u SAD-u imala takve sadržaje. Iako je Kimura (2018) analizom recenziranih članaka koji se bave konceptom pristupačnosti u bibliotekama, a objavljenih u periodu od 2010. do 2018. godine u bazama podataka *Library and Information Science Abstracts*, *Library Literature and Information Science Full Text*, *ERIC*, *Science Direct*, i *Academic Search Premier*, detektirala blagi porast akademskih rasprava koje ne zanemaruju okvir socijalnog modela invaliditeta, autorica podsjeća da se koncept pristupačnosti može ostvariti tek putem aktivnog uključivanja korisnika s invaliditetom u svaku fazu projektiranja informacijskih službi u bibliotekama.

Problematizirajući izazove informacijskog usluživanja korisnika s invaliditetom, i IFLA, Međunarodni savez bibliotečkih udruženja i ustanova, očekivano je i proaktivno iznijedri set izjava, manifesta te međunarodnih smjernica u vezi s oblikovanjem i pružanjem informacijskih usluga korisnicima s invaliditetom, odnosno promovirala izradu i primjenu standarda i smjernica koje akcentiraju načela jednakih prilika za sve korisnike. U okviru IFLA-inih sekcija, Sekcije za bibliotečke usluge za osobe s invaliditetom te Sekcije za bibliotečke službe i usluge za slijepe,

strukturirane su Smjernice za građu laganu za čitanje (objavljene 1997, revidirane 2010. godine), Smjernice za bibliotečke službe i usluge za gluhe (objavljene 1991, revidirane 2000. godine), Biblioteke za slijepu u informacijskom dobu: smjernice za razvoj službi i usluga (objavljene 2005. godine), Smjernice za bibliotečke službe i usluge za osobe s disleksijom (objavljene 2001, revidirane 2014. godine), Smjernice za bibliotečke usluge za osobe s demencijom (objavljene 2007. godine), Smjernice za bibliotečke usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu njegu i smještaj (objavljene 2000. godine), Pristup bibliotekama za osobe sa invaliditetom – lista za samoprocjenu (objavljen 2005. godine) te Smjernice za bibliotečke usluge za beskućnike (objavljene 2017. godine).

Osim spomenutog, treba primijetiti da izjava IFLA-e o bibliotekama i intelektualnoj slobodi (1999), IFLA-ina Deklaracija o temeljnom pravu pristupa informacijama i slobodi izražavanja (1998), Smjernice za bibliotečke usluge za korisnike Brajevog pisma (1998), IFLA-ina glazgovska Deklaracija o bibliotekama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi (2002), IFLA-in manifest o internetu (2002), IFLA-in i UNESCO-ov manifest za digitalne biblioteke (2010) i druge izjave i manifesti također akcentiraju načela jednakog pristupa informacijama i uslugama svim korisnicima biblioteka, uključujući i korisnike s invaliditetom. Stoga se kao zajedničke karakteristike navedenih smjernica, izjava i manifesta treba najprije izdvojiti osvještavanje o tome da su bibliotečko-informacijske usluge za korisnike sa invaliditetom neprijeporno važan segment informacijskih službi biblioteka, odnosno da biblioteke moraju osigurati odgovarajuću dostupnost programa, usluga korisnicima, uključujući korisnike sa invaliditetom, u kontekstu jedinstvenog sistema usluge.

Ekskurs u prednje spomenuta istraživanja, kao i napore IFLA-e, govori u prilog tome da se kao relevantne trebaju prepoznati samo one diskusije o konceptu pristupačnosti koje se ne odnose ekskluzivno na konkretan fizički pristup biblioteci već i virtualna okruženja i njihove sadržaje; drugim riječima, koncept pristupačnosti podrazumijeva upravo „univerzalni dizajn“ u kojem se „proizvodi, okruženja, programi i usluge koriste u najvećoj mogućoj mjeri bez potreba njihove dodatne adaptacije ili posebnog dizajna“ (UN 2006).

Otuda se, između ostalog, nameće potreba da se kroz prizmu najzastupljenije teorije invaliditeta zapravo odgovori na pitanje kako kreirati programe za korisnike s invaliditetom u bibliotekama, ali na način da se u osmišljavanja programa ne marginaliziraju konkretni narativi korisnika s invaliditetom.

Upravo je kao važna pretpostavka otvaranja takvih krajnje potrebnih rasprava i promišljanja u našoj akademskoj i stručnoj bibliotečkoj zajednici, a koji se bave društvenim i drugim navedenim bitnim aspektima invaliditeta te konceptom pristupačnosti u savremenom informacijskom okruženju, realizirano i nedostajuće istraživanje o bibliotečko-informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom u bibliotekama organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu.

Metode istraživanja

Istraživanje o bibliotečko-informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom realizirano je korištenjem online ankete, kreirane na *Google docs* platformi, a koja se sastojala od nekoliko kategorija: 1) fizički pristup biblioteci i opremljenost zamjenskom građom, 2) strateški dokumenti i modeli saradnje, 3) edukacija osoblja, 4) percepcija bibliotekara o pruženim uslugama, njihovim slabostima i jakim stranama. Anketa je u februaru 2019. godine upućena bibliotekama 31 organizacione jedinice Univerziteta u Sarajevu, pri čemu je 27 biblioteka repliciralo, te ponudilo kompletne odgovore i/ili komentare na anketna pitanja.

Rezultati istraživanja

Rezultati ankete o bibliotečko-informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom donose znakovite ponovljivosti u pristiglim odgovorima, u sve četiri kategorije ankete, s napomenom da je od ukupno 27 biblioteka koje su učestvovala u popunjavanju ankete 17 (63%) biblioteka izvijestilo da imaju korisnike s invaliditetom i to korisnike sa različitim tjelesnim poteškoćama (58,8%), korisnike sa djelimičnim ili potpunim oštećenjem vida (52,9%), korisnike s disleksijom i disgrafijom (35,3%), te ostale tipove korisnika (17,6%).

Kada je fizički pristup prostorijama biblioteke u pitanju, čak 13 (48,1%) biblioteka je navelo da takav pristup njihovim bibliotekama nije osiguran, a preostalih 14 je pojasnilo da je pristup prostorijama njihovih biblioteka omogućen korištenjem lifta (RC-10), kosog prilaza (RC-7), te podiznih rampi. Osiguranu fiksnu ili mobilnu rampu za korisnike s invaliditetom, kao i taktilne trake za slabovidne i slijepe korisnike nema nijedna anketirana biblioteka. U pogledu pak opremljenosti biblioteka građom u pristupačnim i zamjenskim formatima, 7 biblioteka je navelo da posjeduju djelimično prilagođenu građu, 4 su biblioteke navele da posjeduju građu prilagođenu

korisnicima s invaliditetom i to elektronske knjige (RC-7), knjige na brajici (RC-3), te knjige u uvećanoj štampi (RC-1). Zvučne knjige te zvučnu periodičnu građu ne posjeduje niti jedna anketirana biblioteka. Usto, od anketiranih 27 samo 6 biblioteka navode da imaju asistivnu opremu, stolove koji su visinom i širinom prilagođeni invalidskim kolicima (RC-5), kompjutere prilagođene korisnicima s invaliditetom (RC-3), povećalo sa svjetlom (RC-3), slikovne oznake koje olakšavaju kretanje po prostorijama biblioteke (RC-2). Pomični pult, TTY uređaje, video/DVD sa titlovima, video/DVD sa znakovnim jezikom, povećalo, DAISY (Digital Audio Information System) uređaje za reprodukciju nema niti jedna anketirana biblioteka. Također, nijedna od anketiranih biblioteka nema veb-stranicu u cijelosti prilagođenu korisnicima s invaliditetom, ali je na 5 veb-prezentacija biblioteka omogućeno povećanje teksta, dok se na jednoj prezentaciji donose upute o tome kako proizvesti, te kako pristupiti dokumentima u alternativnim formatima.

U vezi sa strateškim dokumentima biblioteka te modelima saradnje koje biblioteke uspostavljaju sa drugim ustanovama u pogledu nabavke građe u zamjenskim formatima, samo su 3 biblioteke izvijestile da imaju razvijenu i usvojenu politiku rada sa korisnicima s invaliditetom, uprkos čemu niti jedna biblioteka nema posebnu stavku u budžetu za nabavku građe prilagođene korisnicima s invaliditetom, a jednako tako, nijedna od anketiranih biblioteka ne saraduje sa nevladinim organizacijama koje se bave osobama sa invaliditetom u polju nabavke građe za osobe sa invaliditetom. Ipak, tri su biblioteke replicirale kako saraduju sa udruženjima osoba sa invaliditetom u polju pružanja bibliotečko-informacijskih usluga osobama sa invaliditetom, međutim, nisu precizirale koje vidove saradnje ostvaruju sa tim ustanovama.

U narednoj kategoriji upitnika, posvećenju edukaciji bibliotečkog osoblja, 25 biblioteka je odgovorilo da njihovo osoblje nije pohađalo obuku za rad s korisnicima s invaliditetom, a preostale dvije su pojasnile da su njihovi bibliotekari prisustvovali obuci realiziranoj u okviru međunarodnog Erasmus+ projekta Library Network Support Services kojom prilikom su učestvovali u pilot LNSS treningu. Usto, analiza pristiglih odgovora u ovoj kategoriji otkriva da se, s ciljem pružanja odgovarajućih informacijskih usluga, bibliotekari educiraju o pravima i potrebama osoba s invaliditetom, najviše samoobrazovanjem (66,7%) ali i učešćem na konferencijama, seminarima (37%), te pohađanjem treninga, radionica i sl. Pored toga, biblioteke su izvijestile da u pružanju informacijskih usluga korisnicima sa invaliditetom redovito konsultiraju relevantne međunarodne smjernice, IFLA-ine smjernice za građu laganu za čitanje, IFLA-ine smjernice za bibliotečke službe i usluge za gluhe, Biblioteke za slijepe u informacijskom

dobu: smjernice za razvoj službi i usluga, IFLA-ine smjernice za bibliotečke službe i usluge za osobe s disleksijom, IFLA-ine smjernice za bibliotečke usluge za osobe s demencijom, a čak su 22 biblioteke (81,5%) izvijestile da konsultiraju, osim navedenih, i druge informacijske izvore.

U posljednjem segmentu ankete, kojim se planirao steći uvid u prepreke na koje bibliotekari nailaze u pružanju informacijskih usluga korisnicima sa invaliditetom ali i promišljanja o tome kako se informacijske usluge mogu unaprijediti, očekivano se u pristiglim odgovorima kao najveće prepreke percipiraju ograničene finansijske mogućnosti biblioteke za nabavku građe (48,1%), ograničene finansijske mogućnosti biblioteke za nabavku asistivne tehnologije (37%), ograničena kadrovska struktura biblioteke te nespremnost korisnika da se izjasne kao studenti s invaliditetom (18,5%), kao i nedovoljna saradnja nastavnika i saradnika sa bibliotekarima te nedostatak stručne literature o pravima i potrebama studenata s invaliditetom na lokalnim jezicima (14,8%). S druge strane, kao pretpostavke razvoja i poboljšanja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike sa invaliditetom u njihovim bibliotekama, bibliotekari su izdvojili nabavku asistivne opreme (59,3%), zatim redovitu edukaciju o pravima i potrebama korisnika s invaliditetom, kao i saradnju s drugim institucijama u pogledu posudbe opreme (51,9%), nabavke građe (44,4%), te izradu odgovarajuće odnosno korisnicima s invaliditetom prilagođene veb-stranice (33,3%).

Analiza i diskusija

Istraživanje je detektiralo brojne prepreke u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga korisnicima s invaliditetom u bibliotekama organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu ukazujući tako na evidentnu i urgentnu potrebu izgradnje i implementacije jedinstvenog sistema usluga za korisnike, uključujući korisnike s invaliditetom, u predmetnom prostoru visokog obrazovanja, a kojim bi se postigla ekonomičnost i racionalizacija u pogledu prednje izdvojenih temeljenih prepreka u pružanju usluga poput nabavke građe u zamjenskim formatima, nabavke asistivne opreme i tome slično.

U pogledu strateškog planiranja i upravljanja odnosno izrade strateških dokumenata u bibliotekama, a kojima su obuhvaćene i bibliotečko-informacijske usluge za korisnike s invaliditetom, odnosno koje su u znaku univerzalnog dizajna i univerzalnog pristupa, svakako da Bibliotečko-informacijski odbor UNSA, koji je i savjetodavno tijelo Senata Univerziteta u Sarajevu, može preuzeti vodeću i koordinirajuću ulogu u donošenju i

usvajanju pravilnika, kodeksa u kontekstu prilagođenih smjernica za redovito vrednovanje programa i usluga biblioteka, uključujući i samoprocjenu, ali i u izradi te implementaciji zajedničkih projekata na Univerzitetu, organizaciji naučnih i stručnih skupova, treninga, seminara, radionica posvećenih ovome važnom pitanju, uspostavljanju saradnje sa relevantnim udruženjima i ustanovama u BiH, ali svakako i sa značajnim institucijama izvan geografskih granica Bosne i Hercegovine.

S ciljem poboljšanja zastupljenosti i kvaliteta bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike s invaliditetom na Univerzitetu u Sarajevu, spomenute napore Bibliotečko-informacijskog odbora UNSA svakako trebaju pratiti i naponi redovitog revidiranja nastavnih planova i programa iz oblasti bibliotečkih i informacijskih nauka. Tek odgovarajući nastavni planovi i programi mogu pripremiti i osposobiti studente, buduće informacijske stručnjake, da na odgovarajući način repliciraju na sve izazove informacijskog usluživanja u savremenom mijenjajućem informacijskom prostoru, tj. ispravno komuniciraju informacijske potrebe svih korisnika, uključujući korisnike s invaliditetom.

Kao dragocjen segment ovoga istraživanja o zastupljenosti, preprekama u pružanju usluga (u smislu nabavke građe, asistivne opreme i sl.) te mogućnostima redefiniciranja informacijskih usluga za korisnike s invaliditetom u anketiranim bibliotekama, treba svakako prepoznati opsežne komentare bibliotekara o jakim i slabim stranama informacijskih službi u njihovim bibliotekama. Ponuđene komentare karakterizira snažna senzibiliranost bibliotečkog osoblja o pravima osoba s invaliditetom, što su upravo ohrabrujuće pretpostavke redefiniciranja informacijskih usluga u anketiranim bibliotekama odnosno implementacije svih principa univerzalnog dizajna u bibliotekama predmetnog prostora visokog obrazovanja.

Zaključna razmatranja

Istraživanje o bibliotečko-informacijskim uslugama za korisnike s invaliditetom u bibliotekama organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu, provedeno u februaru 2019. godine, prvo je te vrste realizirano na Univerzitetu u Sarajevu i njegovi rezultati, budući da je jako malo relevantne literature u ovoj oblasti dostupne na našim jezicima, mogu biti korisni informacijskim stručnjacima najprije akademske, zatim i stručne bibliotečke zajednice ali i drugim zainteresiranim stranama. Iako se tragom detektiranih i tematiziranih izazova u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga

korisnicima s invaliditetom u bibliotekama organizacionih jedinica UNSA u radu donose i prijedlozi za poboljšanje takvih usluga na Univerzitetu u Sarajevu, u kontekstu principa i zahtjeva univerzalnog dizajna, kao važna dopuna ovom istraživanju u nadolazećem periodu izdvaja se potreba provođenja komplementarnog istraživanja, a koje bi se fokusiralo i na narative, iskustva korisnika s invaliditetom u korištenju bibliotečko-informacijskih usluga, odnosno njihovo informacijsko ponašanje.

Svakako da izvan prostora visokog obrazovanja brojne institucije, a najprije vladina tijela, kroz donošenje odgovarajućih i kontekstu prilagođenih strategija i zakonskih rješenja, trebaju dati svoj doprinos u pogledu osiguravanja osnovnih uvjeta za njegovanje koncepata pristupačnosti znanju i informacijama u savremenom okruženju. U tom svjetlu potrebno je revidirati i dopuniti strateške korake precizirane u *Strategiji za unapređenje prava i položaja osoba s invaliditetom u Federaciji Bosne i Hercegovine (2016–2021)*, posebno se fokusirajući na *specifični cilj 2* koji se odnosi na unapređenje pristupačnosti okruženja za osobe s invaliditetom kroz uklanjanje arhitektonskih i informacijsko-komunikacijskih barijera, kao ključni aspekt za njihovo potpuno uključivanje u društvenu zajednicu. Unutar ovog specifičnog cilja aktivnost 2.8 je ključna, a usmjerena je na konkretan zadatak da se *osobama sa vizuelnim, slušnim i intelektualnim invaliditetom obezbijedi nesmetan pristup informacijama u odgovarajućim formatima*. Nažalost, analiza polaznog stanja za implementaciju je usmjerena na analizu veb-stranica federalnih ministarstava i institucija, kao i sadržaj RTV-servisa, dočim biblioteke kao kontaktna tačka komunikacije nisu uzeti u obzir. Svakako, pozicioniranje biblioteke kao ključnog instrumenta inkluzije je neminovno ukoliko želimo postići puno uključivanje osoba sa invaliditetom u društvo, te postići cilj pune jednakosti svih građana u društvu.

Literatura

1. Berghs, M., Atkin, K., Graham, H. et al. (2016) „Implications for public health research of models and theories of disability: a scoping study and evidence synthesis“, NIHR Journals Library; (Public Health Research, No. 4.8.) Chapter 3, Scoping models and theories of disability, Southampton (UK). Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK378951/> [15. 4. 2019].
2. Bonnici, L. J., Maatta, S. L., Brodsky, J., Steele, J. E. (2015) „Second national accessibility survey: librarians, patrons, and disabilities“, *New Library World*, 116 (9/10), str. 503–516, <https://doi.org/10.1108/NLW-03-2015-0021>.
3. Byerley, S. L., Mary B. C., Thohira, M. (2007) „Accessibility of Web-Based Library Databases: The Vendors’ Perspectives in 2007“, *Library Hi Tech* 25 (4), str. 509–27.
4. Degener, T. (2014) „A human rights model of disability. Routledge Handbook of Disability Law and Human Rights“. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/283713863_A_human_rights_model_of_disability [15. 4. 2019].
5. Degener, T. (2017) „A New Human Rights Model of Disability“, *The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, 41–59. doi:10.1007/978-3-319-43790-3_2.
6. Haanperä, T., Nieminen, M. (2013) „Usability of Web Search Interfaces for Blind Users—a Review of Digital Academic Library User Interfaces“. U: *Universal Access in Human-computer Interaction: Applications and Services for Quality of Life Part III: 7th International Conference, UAHCI 2013, Held as Part of HCI International 2013, Las Vegas, NV, USA, July 21–26, 2013, Proceedings, Part III*. Edited by Constantine Stephanidis and Margherita Antona. Lecture Notes in Computer Science Vol. 8011, Springer, Berlin.
7. Harris, C., Oppenheim, C. (2003) „The Provision of Library Services for Visually Impaired Students in UK Further Education Libraries in Response to the Special Educational Needs and Disability Act (SENDA)“. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(4), str. 243–257. Dostupno na: <https://doi.org/10.1177/0961000603035004004>.
8. Kimura, A. (2018) „Defining, evaluating, and achieving accessible library resources: a review of theories and methods“, *Reference Services Review*. Dostupno na: doi:10.7282/T30P13B3.
9. Koulikourdi, A. (2008) „Library services for people with disabilities in Greece“, *Library Review*. 57, str. 138-148. 10.1108/00242530810854017.
10. Menzi-Çetin, N., Alemdag, E., Tuzun, H., Yıldız, M. (2017) „Evaluation of a university website’s usability for visually impaired students“, *Universal Access in the Information Society*. 16, str. 151-160. 10.1007/s10209-015-0430-3.

11. Mulliken, A. (2016) „Technology, Diversity, Web Accessibility, and ALA Accreditation Standards in MLIS“, *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, 1(1). Dostupno na: <http://publish.lib.umd.edu/IJIDI/article/view/300> [15. 4. 2019].
12. Mulliken, A., Djenno, M. (2017) „Faculty Visions for Teaching Web Accessibility within LIS Curricula in the U.S.: A Qualitative Study“, *Library Quarterly*, 87(1), str. 36–54. Dostupno na: <https://doi.org/10.1086/689313>.
13. Oliphant, T. (2015) „Social Justice Research in Library and Information Sciences: A Case for Discourse Analysis“, *Library Trends*. 64, str. 226–245. Dostupno na: 10.1353/lib.2015.0046.
14. Owens, J. (2015) „Exploring the critiques of the social model of disability: The transformative possibility of Arendt's notion of power“, *Sociology of Health and Illness*, 37 (3), str. 385–403. ISSN 0141-9889. Dostupno na: <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12199>.
15. Portal o invalidnosti: Razumevanje invaliditeta kao pitanja ljudskih prava. Dostupno na: <http://portaloinvalidnosti.net/2018/07/razumevanje-invaliditeta-kao-pitanja-ljudskih-prava/> [15. 4. 2019].
16. Retief, M., Letšosa, R. (2018) „Models of disability: A brief overview“, *HTS Teologiese Studies/ Theological Studies* 74(1), a4738. Dostupno na: <https://doi.org/10.4102/hts.v74i1.4738>.
17. Rioux, K. (2010) „Metatheory in library and information science: A nascent social justice approach“, *Journal of Education for Library and Information Science*, 51(1), str. 9–17.
18. Schmetzke, A. (2002) „Accessibility of Web-Based Information Resources for People with Disabilities“, *Library Hi Tech* 20 (2), str. 135–136.
19. Shakespeare, T. (2006) „The social model of disability“. Lennard J. Davis (ed.), *The Disability Studies Reader*, Psychology Press.
20. Siebers, T. (2008) *Disability Theory*, University of Michigan.
21. Stephanie, L., Maatta, S. (2014) „Web Accessibility Assessment of Urban Public Library Websites“, *Public Library Quarterly*, 33 (3), str. 187–204, DOI: [10.1080/01616846.2014.937207](https://doi.org/10.1080/01616846.2014.937207).
22. Todaro, A. J. (2005) „Library services for people with disabilities in Argentina“, *New Library World*, 106 (5/6), str. 253–268, <https://doi.org/10.1108/03074800510595869>.
23. Walling, L. (2004) „Educating Students to Serve Information Seekers with Disabilities“, *Journal of Education for Library and Information Science*, 45(2), str. 137–148.
24. WebAIM: Introduction to Web Accessibility, 2015. Dostupno na: <http://webaim.org/intro/#people> [15. 4. 2019].