

Univerzitet u Sarajevu

Filozofski fakultet

Odsjek za komparativnu književnost i bibliotekarstvo

**Bibliotečko-informacijske usluge za osobe sa invaliditetom u  
visokoškolskim bibliotekama na primjeru Biblioteke Filozofskog fakulteta  
Univerziteta u Sarajevu**

**ZAVRŠNI RAD**

Studentica: Nihada Bećirović

Mentorica: prof. dr. Lejla Hajdarpašić

Sarajevo, 2021.

Univerzitet u Sarajevu  
Naziv fakulteta/akademije Filozofski fakultet  
Naziv odsjeka i/ili katedre Odsjek za komparativnu književnost i bibliotekarstvo  
Predmet Informacijski izvori i službe

### **Izjava o autentičnosti radova**

Seminarski rad, završni (diplomski odnosno magistarski) rad za I i II ciklus studija i integrirani studijski program I i II ciklusa studija, magistarski znanstveni rad i doktorska disertacija<sup>1</sup>

Ime i prezime Nihada Bećirović

Naslov rada Bibliotečko-informacijske usluge za osobe sa invaliditetom u visokoškolskim bibliotekama na primjeru Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu

Vrsta rada Magistarski rad

Broj stranica 48

#### **Potvrđujem:**

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum \_\_\_\_\_

Potpis \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> U radu su korišteni slijedeći dokumenti: *Izjava autora* koju koristi Elektrotehnički fakultet u Sarajevu; *Izjava o autentičnosti završnog rada* Centra za interdisciplinarnu studije – master studij „Evropske studije”, *Izjava o plagijarizmu* koju koristi Fakultet političkih nauka u Sarajevu.

## Sadržaj

<b>1. UVOD.....</b>	<b>4</b>
<b>2. POJAM INVALIDITETA .....</b>	<b>6</b>
<b>3. ODABRANE IFLA-INE SMJERNICE ZA OSOBE S INVALIDITETOM.....</b>	<b>10</b>
3.1. BIBLIOTEKE ZA SLIJEPE U INFORMACIJSKOM DOBU: SMJERNICE ZA RAZVOJ SLUŽBI I USLUGA .....	11
3.2. PRISTUP BIBLIOTEKAMA ZA OSOBE SA INVALIDITETOM.....	19
<b>4. BIBLIOTEČKO-INFORMACIJSKE USLUGE ZA KORISNIKE/ICE S INVALIDITETOM U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA .....</b>	<b>21</b>
<b>4. ANALIZA BIBLIOTEČKO-INFORMACIJSKIH USLUGA ZA OSOBE SA INVALIDITETOM U BIBLIOTECI FILOZOFSKOG FAKULTETA UNIVERZITETA U SARAJEVU .....</b>	<b>24</b>
4.1. FIZIČKI PRISTUP .....	25
4.2. GRAĐA.....	26
4.3. ASISTIVNA TEHNOLOGIJA .....	27
4.4. EDUCIRANO OSOBLJE .....	28
4.5. MREŽNE STRANICE .....	29
4.6. SARADNJA SA DRUGIM USTANOVAMA RADI RAZMJENE GRAĐE, OPREME I ISKUSTAVA .....	31
4.7. STRATEŠKI DOKUMENTI .....	32
4.8. EVALUACIJA.....	33
4.9. OKVIR RAZVOJA BIBLIOTEČKO-INFORMACIJSKIH USLUGA ZA KORISNIKE/ICE S INVALIDITETOM.....	34
5.0. DISKUSIJA .....	39
<b>5. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>40</b>
<b>8. LITERATURA.....</b>	<b>42</b>
<b>9. POPIS SLIKA .....</b>	<b>47</b>

## 1. Uvod

Biblioteke su prostori stjecanja znanja i pronalaženja informacija, a kao ustanove koje njeguju intelektualne slobode i neometan pristup informacijama na raspolaganju su svim članovima društvene zajednice. Visokoškolske biblioteke pružaju usluge koje su podloga neometanom provođenju naučne i nastavne djelatnosti akademske zajednice. Suština bibliotečkog poslovanja je zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika/ica, stoga je u bibliotekama nužna organizacija adekvatne usluge za sve skupine korisnika/ica, uključujući korisnike/ice s invaliditetom.

S pomenutim u vezi, u ovom završnom radu istražiti će se usluge koje Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu pruža korisnicima/icama sa invaliditetom, odnosno koliko svojim uslugama doprinosi uklanjanju tehničkih, pravnih i drugih prepreka za učinkovito sudjelovanje osoba sa invaliditetom, preciznije slijepih i slabovidnih studenata/ica, u društvu temeljenom na znanju. Visokoškolske biblioteke su dužne osigurati uvjete za ostvarivanje načela jednakosti i pravednosti, slobode mišljenja i izražavanja, transparentnosti i povjerljivosti. Bitna sastavnica visokoškolskog djelovanja je i konstantno usavršavanje to jest cjeloživotno učenje visokoškolskih bibliotekara/ki. Pojavom i sve većim razvojem informacijske tehnologije otvaraju se nove mogućnosti za razvoj biblioteka, ali i lakše i kvalitetnije zadovoljavanje potreba korisnika/ica biblioteka, uključujući korisnike/ice sa invaliditetom.

Bibliotečko-informacijske usluge za slijepu i slabovidnu korisnike/ice u Biblioteci Filozofskog fakulteta u Sarajevu su u nastajanju i podrazumijevaju ravnopravnu uključenost (inkluziju) osoba sa invaliditetom u obrazovni proces, povećavajući tako šanse slijepih i slabovidnih studenata/ica za uspješno studiranje, ravnopravno uključivanje u tržište rada i osamostaljivanje, doprinoseći tako većoj kvaliteti života slijepih i slabovidnih studenata/ica.

U tom smislu, cilj ovog rada jeste na osnovu odabranih IFLA-nih smjernica za osobe sa invaliditetom kao teorijske osnove, ponuditi detaljnu analizu razvoja postojećih usluga za osobe sa invaliditetom Biblioteke Filozofskog fakulteta u Sarajevu, fizičkog pristupa zgradi i Biblioteci Filozofskog fakulteta u Sarajevu, pristupa građi, sadržajima i uslugama, te na tom tragu prepoznati i mogućnosti daljnjeg poboljšanja usluživanja slijepih i slabovidnih korisnika/ice Biblioteke.

S tim u vezi, u prvom poglavlju rada navode se različite definicije invaliditeta, počevši od definicije invaliditeta Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba sa invaliditetom i

IFLA-inog Pojmovnika stručnih izraza i definicija, zatim IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.

Drugo poglavlje se bavi IFLA-inim smjernicama Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom koje polaze od okruženja biblioteke, njenog fizičkog prostora, do pristupa građi i uslugama. U poglavlju se tematiziraju i smjernice Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu: Smjernice za razvoj službi i usluga koje donose pregled svih značajnih aspekata bibliotečko-informacijskih usluga za slijepe osobe, od njihova historijskog razvoja, zakonskih i strateških okvira o kojima takve usluge neposredno ovise, do korisnika/ica, osoblja te razvoja i upravljanja zbirakama i uslugama.

Primjere dobrih prakse usluživanja slijepih i slabovidnih korisnika/ica u Europi donosi sljedeće poglavlje. U poglavlju se predstavljaju prakse biblioteka u razvijenim evropskim zemljama, i neki izazovi sa kojima se susreću zemlje u razvoju odnosno tranziciji.

U narednom poglavlju donosi se se analiza bibliotečko-informacijskih usluga za osobe sa invaliditetom, slijepe i slabovidne korisnike/ice, u Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Na osnovu IFLA-inih smjernica, u poglavlju se pažnja posvetila analizi sljedećih ključnih kategorija: fizički pristup prostorijama Biblioteke, građa, asistivna tehnologija, educirano osoblje, mrežne stranice, saradnja sa drugim ustanovama, strateški dokumenti i evaluacija.

Analiza je pokazala značajnu prilagođenost usluga izdvojenim ključnim kategorijama ali i otkrila mogućnosti poboljšanja ovih usluga, koje su navedene u Diskusiji, te prepoznala značajne uspješne segmente usluživanja i drugih korisnika/ica sa invaliditetom, ne samo slijepih i slabovidnih korisnika/ica. Temeljem analize, u posljednjem poglavlju rada, u Zaključku, ističe se mogućnost primjene okvirnog plana razvoja ovih usluga Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu i u drugim bosanskohercegovačkim visokoškolskim bibliotekama te ukazuje na značaj ostvarivanja saradnje sa drugim institucijama koje uslužuju slijepe i slabovidne korisnike/ice, a sa kojima se mogu, razmijenjivati sredstva za rad, asistivna tehnologija različitoga tipa, ali i iskustva u radu sa korisnicima/icama sa invaliditetom.

## 2. Pojam invaliditeta

Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom definira osobe sa invaliditetom kao *one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.*<sup>2</sup>

Upravo tu definiciju koristi Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u Pojmovniku stručnih izraza i definicija koji obrađuje sve pojmove u vezi sa korisnicima/icama s invaliditetom. Pojmovnik UN-ovu definiciju osoba s invaliditetom kao osoba koje imaju fizička, osjetilna ili mentalna oštećenja nadopunjava razlikom između naziva „osoba s oštećenjima”, „osoba s teškoćama” i „hendikepirani”. *Osobe s oštećenjima su one koje imaju fizička, osjetilna ili mentalna oštećenja. Postoji razlika između naziva osoba s oštećenjima, osoba s teškoćama i hendikepirani, uz napomenu da su teškoće abnormalnosti ili gubitak fiziološke, psihološke ili anatomske strukture ili funkcije. U osnovi, to su poremećaji na organskoj razini; na primjer, sljepoća, gluhoća, paraliza. Oštećenje je nedostatak sposobnosti izvođenja aktivnosti na način ili u rasponu koji se smatra normalnim za čovjeka. To je ograničenje na funkcionalnoj razini osobe, u vidu, sluhu, kretanju. Hendikep je nepovoljan položaj kao rezultat oštećenja. Prisutan je u kontekstu socioekonomskih uloga te stavlja osobe s oštećenjima u nepovoljan položaj u usporedbi s osobama bez oštećenja. Primjeri hendikepa su nemogućnost korištenja javnog prijevoza, društvene izolacije, vezanost uz krevet, uopćenitog svakodnevnog funkcionisanja. Dakle, teškoća izaziva oštećenje koje za posljedicu ima hendikep koji ljude stavlja u nepovoljan položaj.*<sup>3</sup>

Bosna i Hercegovina je 2010. godine ratificirala Konvenciju Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom, te time se obavezala na provedbu i poštivanje svih članova i načela propisanih Konvencijom. Ovim potpisivanjem započeo je dugoročni proces unapređivanja zakonske i socijalne politike prema osobama sa svim stepenima invaliditeta. Iako se ljudska prava stječu pri samom rođenju osobe i kao takva su zagarantovana svima kao

---

<sup>2</sup> UN. 2006. Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom. Dostupno na: [http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija\\_bos.pdf](http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf) (Pristupljeno 20.09.2019.)

<sup>3</sup> Panella, Nancy Mary. IFLA-in pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 19.

neotuđiva i univerzalna, još uvijek su mnogim osobama sa invaliditetom teško ostvariva u raznim segmentima života.

Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom ima sljedeću strukturu i sadržaj:

1. Svrha	20. Osobna pokretljivost
2. Definicije	21. Sloboda izražavanja, mišljenja i pristup informacijama
3. Opća načela	22. Poštivanje privatnosti
4. Opće obaveze	23. Poštivanje doma i porodice
5. Ravnopravnost i nediskriminacija	24. Obrazovanje
6. Žene sa invaliditetom	25. Zdravstvena zaštita
7. Djeca sa invaliditetom	26. Rehabilitacija i rehabilitacija
8. Podizanje svijesti	27. Rad i zapošljavanje
9. Pristupačnost	28. Odgovarajući životni standard i socijalna zaštita
10. Pravo na život	29. Sudjelovanje u političkom i javnom životu
11. Rizične situacije i humanitarna krizna stanja	30. Sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji, razonodi i sportu
12. Jednakost pred zakonom	31. Statistika i prikupljanje statističkih podataka
13. Pristup pravdi	32. Međunarodna saradnja
14. Sloboda i sigurnost osobe	33. Provođenje i praćenje provođenja Konvencije na nacionalnom nivou
15. Sloboda od mučenja ili okrutnog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja	34. do 40. Međunarodni mehanizam za praćenje provođenja
16. Sloboda od izrabljivanja, nasilja i zlostavljanja	41. do 50. Završne odredbe
17. Zaštita integriteta osobe	
18. Sloboda kretanja i državljanstvo	
19. Nezavisno življenje i uključenost u zajednicu	

Članovi Konvencije koji se mogu, između ostalih, primijeniti na bibliotečko-informacijske usluge, odnosno načine na koje biblioteke mogu doprinijeti kvalitetnijem životu osoba sa invaliditetom su: 1. Podizanje svijesti; 2. Pristupačnost; 3. Sloboda izražavanja, mišljenja i pristup informacijama i 4. Obrazovanje.

Tako, član 8. Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom Ujedinjenih nacija naglašava: *Države potpisnice se obavezuju usvojiti trenutne, učinkovite i odgovarajuće mjere u svrhu: (a) podizanja svijesti cijelog društva, uključujući i na nivou porodice, o osobama s invaliditetom, kao i unaprjeđivanja poštivanja njihovih prava i dostojanstva; (b) borbe protiv stereotipa, predrasuda i štetnih postupaka prema osobama s invaliditetom na svim područjima života, uključujući one zasnovane na spolu i dobi; (c) podizanje svijesti o sposobnostima i doprinosu osoba s invaliditetom.*<sup>4</sup>

Član 9. Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom, koji se odnosi na Pristupačnost, navodi da se mjere, koje uključuju identifikaciju i uklanjanje prepreka i barijera pristupačnosti, odnose, između ostalog 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.*<sup>5</sup>

Član 21. Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom, koji tematizira slobodu izražavanja, mišljenja i pristup informacijama, upozorava da treba poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osiguralo da osobe s invaliditetom mogu koristiti svoje pravo na slobodu izražavanja i mišljenja, *uključujući i slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja, ravnopravno s drugim osobama, kroz sve oblike komunikacije prema njihovom izboru.*<sup>6</sup>

Konačno član 24. Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom, upozorava na potrebu osiguravanja inkluzivnog sistema obrazovanja na svim nivoima, kao i cjeloživotno obrazovanje, usmjereno na: (a) *puni razvoj ljudskog potencijala i osjećaja dostojanstva i vlastite vrijednosti, te jačanja poštivanja ljudskih prava, osnovnih sloboda i ljudske različitosti; (b) razvoj osobnosti osoba s invaliditetom, njihovih talenata i kreativnosti, te mentalnih i fizičkih sposobnosti, do punog potencijala; (c) omogućavanje djelotvornog sudjelovanja osoba s invaliditetom u slobodnom društvu.*<sup>7</sup>

U ostvarivanju ovih prava, ključna je uloga biblioteka kao institucija koje su po svom poslanju dužne korisnicima/icama pružati informacije u pristupačnim oblicima, odnosno tehnologije prikladne za različite vrste invaliditeta.

Visokoškolske biblioteke treba prepoznati kapitalnim prostorom iz kojeg se može utjecati na podizanje svijesti, bibliotekara/ki i knjižničara/ki, studenata/ica, profesora/ica i

---

<sup>4</sup> UN. 2006. Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom. Dostupno na: [http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija\\_bos.pdf](http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf) (Pristupljeno 20.09.2019.)

<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> Ibidem.

<sup>7</sup> Ibidem.



ostalnih korisnika/ica bibliotečkog fonda, koji svi zajedno trebaju kreirati nediskriminatornu atmosferu prema osobama sa invaliditetom. Biblioteka u ovom pogledu ima najznačajni zadatak, a to je pružanje slobodnog pristupa informacijama osobama sa invaliditetom na onom stepenu kvaliteta koji je omogućen ostalim članovima korisnicima/icama biblioteke, a uz uvažavanje specifičnosti njihovih potreba i invaliditeta.

### 3. Odabrane IFLA-ine smjernice za osobe s invaliditetom

Visokoškolske biblioteke korisnicima/icama sa invaliditetom pomažu u razvijanju potrebnih znanja i vještina, pomažu im da dođu do relevantne informacije, u njima prihvatljivom obliku. Visokoškolska biblioteka može biti univerzitetska i fakultetska. *Univerzitetska biblioteka prikuplja, stručno obrađuje i daje na korištenje građu i informacije neophodne za odvijanje i unapređivanje nastavno-naučnog procesa i naučno-istraživačkog rada na univerzitetu, koordinira rad fakultetskih biblioteka u okviru univerziteta i povezuje ih u sistem, ostvaruje saradnju sa srodnim bibliotekama u inostranstvu, pohranjuje i čuva doktorske radove i magistarske radove odbranjene na univerzitetu.*<sup>8</sup> Prema definiciji Aleksandre Vraneš funkcije i zadaci biblioteka na univerzitetu, odnosno fakultetskih biblioteka su *podrška nastavnom i istraživačkom procesu u okviru naučnih disciplina koje se izučavaju na univerzitetu. Iz ove funkcije proističu svi njeni zadaci, među kojima su tri osnovna: pupunjavanje, obrada bibliotečkih fondova i rad sa korisnicima.*<sup>9</sup>

Na osnovu zbirki i organizacije usluge visokoškolske biblioteke se *mog*u podijeliti na *dva tipa, općeznanstveni i specijalni*. Univerzitetska biblioteka je općeznanstvenog tipa, a fakultetske ili biblioteke umjetničkih akademija su specijalnog tipa jer sadržajem svojih zbirki unapređuju rad matičnog odsjeka. Oba tipa visokoškolskih biblioteka u Evropskom prostoru podliježu *zahtjevima visokog obrazovanja u sklopu Bolonjske deklaracije, a oni su: fleksibilnost, interdisciplinarnost, kreativnost i doživotno učenje.*<sup>10</sup>

Kada su bibliotečko-informacijske usluge visokoškolskih biblioteka za korisnike/ice sa invaliditetom u pitanju, IFLA-ine smjernice Biblioteke za slijepu u informacijskom dobu: smjernice za razvoj službi i usluga akcenat stavljaju na osoblje koje upravlja razvojem biblioteka, te ističu kako je nedovoljno razvijena svijesnost zajednice o potrebama slijepih i slabovidnih osoba za informacijama i bibliotečkim uslugama kao jednim od osnovnih ljudskih

---

<sup>8</sup> Mihaliček, Mubera. Biblioteke i bibliotečko poslovanje. Priručnik za stručnu organizaciju i vođenje biblioteke. Sarajevo: Nacionalna i Univerzitetska biblioteka, 2002. Str. 9-10.

<sup>9</sup> Vraneš, Aleksandra. Visokoškolske biblioteke. Beograd: Konzorcijum TEMPUS projekta UMI JER 16059-2001: Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković" ; Banjaluka : Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske, 2004. Str. 119.

<sup>10</sup> Jovović, Vasilj. Uloga biblioteke u Bolonjskom procesu. Sociološka luča, str. 295. Dostupno na: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (Pristupljeno: 26. 6. 2020.)

prava. U vezi sa bibliotečko-informacijskim usluživanjem slijepih i slabovidnih korisnika/ica, jednako važne su i IFLA-ine smjernice Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom, a koje tematiziraju pristup fizičkom prostoru, sadržaju, ali i upozoravaju na značaj kompetencija informacijskih stručnjaka.

*Razvijanje efikasne bibliotečke usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak od izuzetne je važnosti, jer se u komercijalnoj ponudi nalazi znatno manji broj knjiga u pristupačnom formatu, a u usporedbi sa izdanjima za široko čitateljstvo. Potreba za izgradnjom zbirke u zamjenskim formatima i omogućavanje njihove dostupnosti za čitaoce, koji nisu u stanju pregledavati police sa knjigama, iziskuje razvoj posebnih usluga.<sup>11</sup>*

### **3.1. Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu: Smjernice za razvoj službi i usluga**

IFLA-ine smjernice Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu: Smjernice za razvoj službi i usluga, u deset poglavlja tematiziraju izazove bibliotečko-informacijskog usluživanja slijepih i slabovidnih osoba. Smjernice u tom smislu najprije tematiziraju brojna značajna pravna pitanja i posebne licence o kojima treba voditi računa u pružanju usluga za slijepe i slabovidne korisnike/ice. Nakon toga tematiziraju se čitalačke potrebe različitih tipova korisnika/ica, te usluge koje je neophodno pružiti ovim grupama korisnika/ica. Smjernice tematiziraju i informacijske potrebe slijepih i slabovidnih korisnika/ica, naglašavaju značaj saradnje i umrežavanja u usluživanju ovih korisnika/ica. Veliku pažnju potom posvećuju izgradnji zbirke i međubibliotečkoj pozajmici, pristupu zbirka odnosno promjeni i proizvodnji formata za slijepe i slabovidne osobe. Jedno poglavlje posvećeno je upravljanju ovakvim fondovima i njihovoj promociji u zajednici. Na samom kraju donose i plan obuke za osoblje koje rukovodi bibliotekom, knjižničare/ke i bibliotekare/ke te korisnike/ice, sve u cilju osiguravanja kvaliteta usluge.

Smjernice za razvoj službi i usluga Biblioteka za slijepe u informacijskom dobu naglašavaju da visokoškolske i školske biblioteke trebaju biti od koristi i u službi učenicima/icama i studentima/icama tokom cijelokupnog obrazovanja i školovanja, te da je

---

<sup>11</sup> Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu: Smjernice za razvoj službi i usluga. Rosemary, Kavanagh. Christensen Sköld, Beatrice, ur. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Str. 8.

slijepim i slabovidnim korisnicima/icama potrebna građa na odgovarajućem mediju kako bi uspješno pratili nastavni plan i program. Kada je riječ o građi, neophodno je da ključna literatura, ali i građa potrebna za istraživački rad, ili pak druga vrsta građe koju žele čitati bude dostupna. Slijepi i slabovidni korisnici/ce, ovise o fleksibilnosti biblioteka, odnosno saradnji sa drugim bibliotekama koje mogu obezbijediti međubibliotečku pozajmicu. Biblioteke, kako visokoškolske, tako i školske trebaju imati razvijenu nabavnu politiku u obezbjeđivanju knjiga u traženom formatu kako bi se omogućio pristup informacijama za slijepe i slabovidne korisnike/ice.

Digitalni izvori informacija su bitni studentima/icama, te se visokoškolske biblioteke trebaju pobrinuti da je *osiguran dovoljan broj radnih stanica opremljen odgovarajućom adaptivnom opremom*.<sup>12</sup> Također, *visokoškolske biblioteke moraju uspostaviti dostupne poštanske i elektronske usluge za takve studente kako bi osigurale da studenti nisu stavljeni u nepovoljan položaj i obezbijedile da programi obrazovanja na daljinu udovoljavaju standardima dostupnosti ravnopravnog učešća studenata s invaliditetom*.<sup>13</sup>

Slijepi i slabovidni učenici/ce i studenti/ice koji se obrazuju od osnovne škole do postdiplomskog studija, imaju istu želju i potrebu za udžbenicima i dodatnom građom za čitanje kao i oni koji čitaju bez poteškoća.

Saradnja i razmjena građe i stručnosti predstavljaju suštinu razvoja bibliotečkih usluga za slijepe i slabovidne osobe. Umrežen pristup je osnova razvoja fondova, usvajanja budućih tehnologija i korištenja građe. *Iako su biblioteke za slijepe specijalizovane institucije, one se u osnovi ne razlikuju od drugih vrsta biblioteka. Budući da se informacije i dokumenti nalaze širom svijeta, dobre biblioteke su uvijek funkcionisale kao dio nacionalnih i međunarodnih mreža*.<sup>14</sup> Sve biblioteke za slijepe moraju biti svjesne zbirki kojima raspolažu ostale biblioteke i posuđivati naslove koji im nedostaju iz tih izvora. *Pravi profesionalci treba da održe svijest o zahtjevima koji se tiču autorskih prava i uslova posudbe ili davanja na korištenje bibliotečke građe drugim bibliotekama*.<sup>15</sup> Visokoškolske biblioteke trebaju osnaživati svoj rad direktnim povezivanjem sa specijalizovanim ustanovama koje služe slijepim i slabovidnim osobama. Razmjena bibliotečke građe između biblioteka je dugogodišnja praksa i sastavni je dio rada svake efikasne bibliotečke usluge. *Nijedna biblioteka nije u mogućnosti osigurati*

---

<sup>12</sup> Ibid, str. 25.

<sup>13</sup> Ibid, str. 25.

<sup>14</sup> Ibid, str. 32.

<sup>15</sup> Ibid, str. 32.

*apsolutno dovoljan broj tema, naslova i primjeraka. Na osnovu toga, biblioteke rade kao dio mreže koja pruža mnogo više knjiga i tema nego što bi to jedna zajednica mogla sebi obezbijediti. Međubibliotečka pozajmica ne može zamijeniti potrebu za jakim lokalnim fondovima, ali može proširiti fond dostupan svojim čitaocima. Iako sve biblioteke trebaju omogućiti efikasan sistem međubibliotečke pozajmice, posebno je važno, s obzirom na trošak stvaranja i proizvodnje sadržaja zamjenskih formata, da biblioteke za slijepce koje imaju manje zbirke i ograničene resurse traže građu putem međubibliotečke pozajmice.<sup>16</sup>*

*Ovo je moguće osim ukoliko velika potražnja ne zahtjeva proizvodnju i čuvanje određenog naslova na lokalnom nivou. Ustanove koje pružaju ili zagovaraju usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak često izrađuju ili prikupljaju informacije o demografskim karakteristikama, potrebama, trendovima i ponašanju potrošača. Ove ustanove će vjerovatno u cijelosti biti upoznate sa najnovijim vizuelnim pomagalicama i tehnologijama i već pružaju obuku potrošačima ili pomažu u uklanjanju grešaka kod takvih adaptivnih uređaja.<sup>17</sup>*

*Fondovi biblioteka su srž njenih usluga i odraz njezine misije. Izgradnja zbirke, koja će zadovoljiti potrebe zajednice, iziskuje razmatranje njezine demografske, ekonomske, kulturne i rasne raznolikosti. Osobe koje ne mogu čitati crni tisak usljed invaliditeta su raznolika korisnička skupina sa istim potrebama za čitanjem kao i svaka druga grupa korisnika. Oni zahtijevaju zbirke koje obuhvataju popularne naslove, informacije koje podupiru cjeloživotno učenje ili rad u okviru studijskog predmeta, informacijske izvore za profesionalni rad i knjige za sve uzraste, uključujući djecu i mlade.<sup>18</sup>*

Postoje mnoge alternative za čitanje knjiga, IFLA-ine smjernice za bibliotečke usluge za slijepce i slabovidne navode sljedeće: AUDIO knjiga<sup>19</sup>, audio CD<sup>20</sup>, MP3<sup>21</sup>, DAISY

---

<sup>16</sup> Ibid, str. 33.

<sup>17</sup> Ibid, str. 35.

<sup>18</sup> Ibid, str. 36.

<sup>19</sup> *Mnoge javne biblioteke nude audio knjige, a većina biblioteka za slijepce ili osobe sa invaliditetom u čitanju štampanog teksta i srodnih organizacija u Evropi i Sjedinjenim Državama takođe su počele distribuirati digitalne audio knjige za slijepce osobe. Kombinacija čitanja teksta tokom slušanja zvuka stvara snažan uticaj i poboljšava vještine čitanja. Ove smjernice preporučuju slušanje audio knjiga i drugim korisnicima, ne samo osobama sa oštećenjem vida. Dansko istraživanje pokazuje da audio knjige pružaju ključnu platformu za čitanje za veliki broj djece i mladih osoba. Na taj način, one su način sticanja znanja i iskustva. Na komercijalnom tržištu koje je namijenjeno širokoj javnosti, i u specijalnim bibliotekama postoje kolekcije napravljene za slijepce i slabovidne osobe, tako da bi se biblioteke trebale skoncentrisati na razvoj audio zbirke i njihovu upotrebu. Prema: Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom lista za (samo)procjenu. Irvall, Brigitta. Nielsen, Gyda Skat. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Str. 11.*

<sup>20</sup> *Audio knjige na audio CD-u nazale se među najčešće korišćenim tehnologijama na tržištu. Audio CD tehnologija, međutim, opada i ograničena je po veličini i navigaciji. Neskraćena audio verzija knjige prosječne dužine traje oko 10 sati (600 min.), što čini ukupno 9 do 10 audio CD-ova. S druge strane, kvalitet zvuka je*

govorne knjige<sup>22</sup>, E-knjige i E-čitač<sup>23</sup>, Multimedijalne (hibridne) knjige,<sup>24</sup> slušanje audio verzije štampane knjige poznata i široko korištena alternativa za čitanje štampanog teksta i može biti veoma korisna. Jean L. Preer navodi da *svaka zbirka je dinamičan organizam koji se kontinuirano mijenja i raste. Dobro odabrana jedinica dodata zbirci poboljšava ostale jedinice u toj zbirci. Niti jedna jedinica nikada ne predstavlja izoliran rad: ona se ujedno odnosi i na sve druge.*<sup>25</sup>

Pojavom Interneta u informacijskom dobu, došlo je i do pojave elektronskog izdavaštva koje je promijenilo način na koji se fondovi stvaraju i uređuju. Cjelokupna građa ili sadržaj fonda više ne mora biti fizički smještena na policama. *Sadržaj se može smjestiti na udaljenu lokaciju, odnosno na internetske stranice i u druge digitalne biblioteke. S tim u vezi, naprimjer zahtjevi CNIB<sup>26</sup> biblioteke za digitalnu biblioteku ukazuju na brojne mogućnosti pohrane informacija: jedno od najistaknutijih obilježja digitalne biblioteke leži u prirodi informacija koje se ne nalaze samo na jednoj fizičkoj lokaciji, već su dostupne na različitim mjestima (nisu uvijek očite za korisnika) i kojima se može pristupiti primjenom široko dostupnih alata, kao što su online katalog biblioteke, te različiti programi za pretraživanje interneta.*<sup>27</sup>

---

izvanredan, a većina ljudi zna kako da rukuje s njima. Knjige na audio CD-u se preporučuju kao dobar prvi korak za upoznavanje čitalaca sa audio čitanjem. Ibid, str. 12-13.

<sup>21</sup> Sve više provajdera audio knjiga čine njihov sadržaj dostupnim kao što je preuzimanje u MP3 formatu, vodeći standard za kompresiju audio datoteka. Slušanje audio knjige u MP3 formatu na mobilnim uređajima je vjerovatno najrasprostranjeniji način korišćenja audio knjiga, posebno među mlađom populacijom. Ibid, str. 13.

<sup>22</sup> Govorna knjiga DAISY-a je obično audio verzija postojećeg djela koristeći ljudski glas. Obično se ispisuje na CD-u koristeći specifikacije CD-ROM-a i MP3 kompresiju tako da je čitava knjiga dostupna na jednom CD-u. DAISY je međunarodni otvoreni standard koji se koristi za kreiranje knjiga sa jakom strukturom koji omogućava navigaciju kroz odjeljke (poglavlja) i podsekcije (stranice i pasuse), kao i obilježavanje stranica. Druga prednost je mogućnost smanjenja brzine reprodukcije što olakšava mladima da slušaju DAISY knjigu zajedno sa štampanom verzijom. Iako neki CD/DVD-plejeri prepoznaju MP3 i mogu da reprodukuju DAISY govorne knjige, oni se obično slušaju na specijalnom DAISY plejeru ili koristeći besplatan DAISY softver za reprodukciju radi dobijanja potpune koristi od navigacione i memorijske funkcije. Ibid, str. 21.

<sup>23</sup> E-knjiga je publikacija dužine knjige u digitalnom obliku dizajnirana da se elektronski čita na namjenskom čitaču e-knjiga (ili e-čitač), kao što su Kindle, Kobo ili SonyReader. E-čitači koriste relativno novu tehnologiju pod nazivom e-mastilo ili elektronski papir, koji proizvodi izuzetno stabilnu sliku sa dobrom čitljivošću na direktnom sunčevom svjetlu bez refleksije. Većina komercijalno dostupnih e-čitača knjiga obično je između 5 i 9 inča veličine. Neki čitači e-knjiga imaju osnovnu tehnologiju dodirivanja za okretanje stranice ili izbor iz jednostavnih menija. Većina e-čitača su opremljeni rječnicima koji brzo pružaju sinonime i značenja. Ibid, str. 32.

<sup>24</sup> Multimedijalne (hibridne) knjige koje se sastoje od teksta, zvuka i slika su primjeri govornih knjiga sa tekstom i sa zvukom. Multisenzorno iskustvo čini te knjige lakim za čitanje i razumijevanje. Različiti stilovi reprodukcije mogu se postići promjenom postavki ekrana, veličine fonta, kontrasta boja i brzine čitanja. Ibid, str. 33.

<sup>25</sup> Ibid, str. 36.

<sup>26</sup> Kanadska biblioteka za slijepe.

<sup>27</sup> Ibid, str. 36.

*Elektronski sadržaji sa mrežnih stranica podložni su promjenama i pogrešnom tumačenju, i mogu biti potpuno netačni.* Elektronski sadržaj, koji je odabran da bude dio udaljene zbirke, treba pažljivo pregledati prije nego što bude ponuđen čitaocima. *Izgradnja bibliotečke zbirke na Internetu iziskuje obučenog stručnjaka među osobljem, koji može procijeniti autentičnost izvora na mreži.*<sup>28</sup> Vrlo važno je također da osoblje može svojim korisnicima/icama ponuditi savjete kako da kritički vrednuju sadržaje.

Visokoškolske biblioteke moraju razviti jake politike i procedure koje osiguravaju korisnicima/icama da dobiju informacije i građu za čitanje u slobodno vrijeme u formatu prema vlastitom izboru i da odaberu najefikasniji metod isporuke. Takve politike trebaju jasno odrediti uslove usluga u smislu kada i kako posuđena građa mora biti vraćena biblioteci. *Biblioteke trebaju biti upoznate sa raznih softverskim i hardverskim rješenjima koja koriste osobe sa invaliditetom, a prilikom izrade i proširivanja svojih digitalnih zbirki. Primjeri takvih rješenja obuhvataju softver za čitanje sa ekrana, softver za povećavanje ekrana, brajlični ekran, te uređaj za bilješke na brajici.*<sup>29</sup> *Postoji mnogo uređaja koji podržavaju slijepo osobe da čitaju, pišu i pristupaju informacijama. Postoje brojni novi proizvodi i rješenja koja su na raspolaganju.*<sup>30</sup> Oni se kreću od specijalnih olovaka, specijalnih naočara, audio/video opreme, i mnogih drugih proizvoda i alata koji slijepim i slabovidnim korisnicima/icama olakšavaju pristup informacijama.

Tehnologija može biti velika podrška za nekoga ko ima poteškoća sa sa čitanjem. Međutim, tehnologija nikada nije kompletno rješenje sama po sebi *i uvijek treba biti ugrađena u strategije podrške dizajnirane da izgrade povjerenje i povećavaju zadovoljstvo čitanja.*<sup>31</sup> Mobilni uređaji se kreću od standardnih mobilnih telefona do tablet uređaja i uključuju MP3 plejere, flash diskove, čitače e-knjiga (ili e-čitače) i pametne telefone. Mladi ljudi vole da koriste mobilne uređaje za reprodukciju audio i DAISY knjiga, jer su takvi uređaji jednostavni za rukovanje i osjećaju se inkluzivnim. Naprimjer, *u Švedskoj postoje edukativni resursni centri koji pružaju obuke za školske bibliotekare, stručnjake i specijaliste*

---

<sup>28</sup> Ibid, str. 44.

<sup>29</sup> Ibid, str. 45.

<sup>30</sup> Ibid, str. 45.

<sup>31</sup> Ibid, str. 46.

*za učenje kako da preuzmu govorne knjige i prenose fajlove na mobilne uređaje.*<sup>32</sup> Takvi kursevi predstavljaju veoma korisnu osnovu za razvoj bibliotečkih usluga za mlade osobe.

Bibliotečka građa treba biti dostupna svim korisnicima/icama. To se može postići na više načina. Biblioteke trebaju nabavljati zvučne knjige, video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom, knjige na brajici, dostupne elektroničke knjige, knjige lagane za čitanje ili drugu neknjižnu građu. Bibliotečko osoblje visokoškolskih biblioteka treba znati kako takvu građu posuditi iz drugih biblioteka, uključujući iz specijaliziranih biblioteka za slijepa i slabovidna lica. Biblioteka treba omogućiti obilaske s vodičem kako za pojedince tako i za skupine slijepih i slabovidnih osoba. Mnogi od tih korisnika/ica mogu imati problema s čitanjem informacija o biblioteci, katalogu i građi. Stoga informacije o pristupu, uslugama, građi i programima trebaju biti dostupne u altrnativnim oblicima nabrojanim u nastavku:

---

<sup>32</sup> Ibid, str. 47.



Uređaji i softver za reprodukciju DAISY knjiga<sup>33</sup>, tekst u govor TTS<sup>34</sup>, E-čitači<sup>35</sup>, olovke za čitanje<sup>36</sup>, uvećavajući lenjiri i specijalne naočare<sup>37</sup>, sinhronizovani tekst i audio<sup>38</sup>.

Osoblje treba osposobiti za pomoć korisnicima/icama u rješavanju tehničkih problema. Biblioteke također trebaju razmotriti metode pristupa koje imaju veću dostupnost, telefon i računar su dva dobra primjera. Biblioteke za slijepe trebaju obezbijediti jednostavne, ali efikasne tehnologije prilagođene potrebama svojih korisnika/ica kojima se osigurava pristup zbirkama. *Uređaji za reprodukciju i softverski programi trebaju biti ustupljeni bez naknade za korištenje, a time i uključeni u kapitalni i operativni budžet biblioteke.*<sup>39</sup> Neophodno je razviti politike i postupke koji sadrže podatke o vlasništvu i uslove pod kojima će ta oprema

---

<sup>33</sup> Većina specijalizovanih plejera koji se mogu koristiti za reprodukciju DAISY audio knjiga nude visok nivo funkcionalnosti. Ovo uključuje navigaciju po odjeljku, pododjeljku, stranici i frazi, mogućnost obilježavanja dok čitate, mogućnost promjene brzine čitanja (brže ili sporije) i visine tona, kao i mogućnost automatskog otvaranja knjiga na mjestu gdje je korisnik prethodno prestao da čita. Dostupni su u različitim veličinama i modelima, uključujući male prenosive plejere koji mogu čitati tekstualne dokumente (npr. Word) sa sintetičkim govorima. Neki od njih mogu direktno pristupiti online DAISY biblioteci, ako su dostupne. Takođe je moguće čitati DAISY govorne knjige pomoću softverskih alata i aplikacija dizajniranih za računare i prenosne računare, a broj aplikacija za čitanje na mobilnom uređaju, kao što su tablet ili pametni telefon, se sve više povećava. Ovaj metod očitavanja je posebno popularan kod studenata. Primjer besplatnog softvera za čitanje DAISY multimedijjskih knjiga, nazvan AMIS, dostupan je na engleskom i mnogim drugim jezicima iz DAISY konzorcijuma. AMIS i druge aplikacije za čitanje softvera pružaju odličnu funkcionalnost kao što su označeni tekst, izbor veličine fonta, brzina čitanja i upoređivanje zajedno sa pretraživanjem cjelokupnog teksta. Ibid, str. 36.

<sup>34</sup> TTS ili softver čitač ekrana pretvara digitalni tekst u sintetički govor. Ova tehnologija je još u razvoju, ali je u poslednjih nekoliko godina postignut dobar napredak. Mnogi sajtovi su opremljeni TTS dugmetom, a mnogi pametni telefoni i tableti imaju ugrađenu TTS aplikaciju. Neki TTS alati su u javnom domenu, dok je za druge potrebno licenciranje. Mnogi ljudi smatraju da TTS još uvek nije pogodan za čitanje zbog zadovoljstva, ali je ipak široko prihvaćen prilikom čitanja časopisa, novina ili nefikcije. Najbolji rezultati se postižu kada čitalac može vidjeti istaknut tekst na ekranu i istovremeno slušati sinhronizovani sintetički zvuk. Ovo omogućava čitaocu da se fokusira na značenje teksta. Ako je digitalni tekst dostupan u MS Word-u, „sačuvaj kao DAISY“ dodatni program se može koristiti za kreiranje DAISY multimedijalne audio knjige sa TTS-om. U nekim slučajevima govorne knjige su proizvedene sa snimljenim sintetičkim govorima i to pruža bolji i profesionalniji kvalitet od korištenja lokalne TTS aplikacije. Ibid, str. 32.

<sup>35</sup> E-čitači će brzo postati široko korišćen alat za čitanje objavljenih informacija. Neki e-čitači su opremljeni TTS funkcionalnošću što ih čini pogodnim za slijepe i slabovidne osobe. Neke pozitivne stavke o e-čitačima su one koje nude: Podesivi tip i veličinu fonta, Brzu pretragu u rječnicima, Stabilnu sliku slova, Veoma dugo vrijeme trajanja baterije (obično nekoliko sedmica prije ponovnog punjenja), Udobno čitanje na dnevnom svjetlu, TTS izlaz. Možda je neophodno da korisnik posjeduje ICT vještine za upravljanje njihovom zbirkom, a softver za upravljanje digitalnim pravima može predstavljati barijere za pristup. Čitanje e-knjiga na tabletu može pružiti čitaocu bolje iskustvo od sivih slika na većini e-čitača. S druge strane, mnoge funkcionalnosti tableta mogu da odvrte pažnju. Ibid, str. 36.

<sup>36</sup> Olovka za čitanje je prenosiv alat za čitanje i zvučno skeniranje koji takođe sadrži i rječnike. Dizajniran je tako da osobama pruža neposrednu podršku kada čitaju štampani tekst, čime im pomaže da samostalno čitaju i razumiju. Ibid, str. 37.

<sup>37</sup> Neke osobe imaju koristi od uvećavajućeg lenjira za čitanje, što je lupa sa linijom za čitanje. Ibid, str. 37.

<sup>38</sup> Audio knjige sa sinhronizovanim tekstom i zvukom koristeći sintetički govor ili snimljeni ljudski glas postaju sve dostupnije. Također, mnogi popularni čitački ili edukativni uređaji sada omogućavaju da tekst bude pročitan sintetizovanim glasom. Ove vrste knjiga omogućavaju navigaciju i multi-senzorno iskustvo čitanja naglašavajući tekst koji se čita glasno. Ibid, str. 38.

<sup>39</sup> Ibid, str. 37.

biti obezbijeđena, održavana i zamijenjena. *Iako se poređenje pravi sa javnim bibliotekama (koje ne pružaju besplatnu opremu, na primjer CD plejer za korisnike radi pregleda videozapisa biblioteke), većina korisnika javnih biblioteka nisu osobe koje ne mogu čitati crni tisak, te im nisu potrebni posebni uređaji. Međutim, danas ima sve više javnih biblioteka koje nude računarske radne stanice i uređaje za pristup na licu mjesta. Neke javne biblioteke posuđuju opremu.*<sup>40</sup> S druge strane, može se tražiti ili lobirati finansiranje od strane osnivača ili vlade, a kako bi se zadovoljila potreba za dodatnim troškovima koji se odnose na tehnologiju za čitanje za osobe koje ne mogu čitati crni tisak.

Biblioteke trebaju razviti strategije angažiranja i podučavanja korisnika/ica. Osposobljavanje korisnika/ica za primjenu novih usluga i novih tehnologija, od ključne je važnosti. Biblioteke moraju upoznati korisnike/ice o novim uslugama i promjenama u postojećim. Web stranica biblioteke takođe može biti efikasan prostor za upoznavanje korisnika/ica sa novim uslugama i uvođenje u te usluge. Bitno je naglasiti da je bibliotečko osoblje odgovorno za dostupnost informacija o knjižnoj i neknjižnoj građi, te kao takvo trebalo bi biti osposobljeno za pružanje pomoći svim korisnicima/icama, uključujući i osobe sa invaliditetom.

U Smjernicama za osobe koje ne mogu čitati crni tisak navodi se da je *odgovornost cijelog osoblja biblioteke da osiguraju da čitaoci u potrebi prime potrebnu uslugu kada posjete biblioteku.*<sup>41</sup> Prema tome, važno je dijeliti znanje i osnovne vještine između bibliotekara/ki i knjižničara/ki tako da svaki član osoblja može pomoći svim korisnicima/icama. Neophodno je da se bibliotekari/ke i knjižničari/ke specijalizuju za određenu vrstu pomoći korisnicima/icama sa invaliditetom.

U zajedničkom projektu IFLA sekcija za bibliotečke usluge za osobe sa posebnim potrebama navodi se mogućnost uvođenja opcije *Moj lični bibliotekar* kako bi se stvorio osjećaj sigurnosti među korisnicima/icama, te kako bi se preskočili koraci u kojima korisnik/ica svaki put objašnjava svoje potrebe prilikom posjete biblioteci.

Bibliotekari/ke i knjižničari/ke treba da se pobrinu za slijepe i slabovidne korisnike/ice i korisnike/ice sa drugim smetnjama u čitanju kako bi se osjećali dobrodošlo i udobno tako

---

<sup>40</sup> Ibid, str. 38.

<sup>41</sup> Zajednički projekt IFLA sekcija: Bibliotečke usluge za osobe sa posebnim potrebama (LSN); Bibliotečke usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak (LPD). Urednica Čohodar Husić, Maida. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Str. 26. Dostupno na: <https://lnss-bosnia-herzegovina.libguides.com/c.php?g=672656> (Pristupljeno: 18.11.2019.)

što će biti tretirani sa poštovanjem i empatijom. U zajedničkom projektu IFLA-inih sekcija ponuđeno je nekoliko savjeta kako se ophoditi sa ovakvim korisnicima/icama:

- *Naglasite upotrebu bibliotečke građe osim knjiga, npr. filmove, audio knjige, DAISY knjige, muziku, igre, događaje, lako čitljive materijale i alate za čitanje.*
- *Recite korisnicima o opcijama koje ne mogu vidjeti, kao što su digitalni resursi.*
- *Ponudite ličnu turu i vodite ih ka policama i relevantnim područjima.*
- *Ponudite produžene periode posudbe.*<sup>42</sup>

### **3.2. Pristup bibliotekama za osobe sa invaliditetom**

IFLA-ine smjernice Pristup bibliotekama za osobe sa invaliditetom, vrlo sažeto tematiziraju pristup fizičkom prostoru biblioteka (izvan biblioteke i pristup biblioteci), pristup građi i uslugama, kao i posebne vrste medija za osobe sa invaliditetom, usluge i komunikaciju te saradnju sa udruženjima osoba sa invaliditetom i pojedincima.

Kada je pristup biblioteci, njenim prostorijama i građi u pitanju, Smjernice naglašavaju da *osobama s invaliditetom treba omogućiti dolazak do knjižnice, pristup zgradi i jednostavan i siguran ulazak u knjižnicu*<sup>43</sup>, odnosno da sve prostorije i dijelovi biblioteke trebaju biti pristupačne osoba s invaliditetom<sup>44</sup>, uključujući i pult za zaduživanje građe, informacijski pult i tome slično.

U pogledu nabavke ili posudbe odgovarajuće vrsta medija, Smjernice sugeriraju nabavku ili posudbu (iz drugih institucija) posebne vrste medija za osobe sa invaliditetom, poput zvučnih knjiga, knjiga u uvećanom tisku, elektronskih knjiga i sl., a u vezi sa pitanjima usluge i komunikacije, kao posebno značajne Smjernice izdvajaju obrazovanje bibliotekara/ki,

---

<sup>42</sup> Ibid, str. 28.

<sup>43</sup> *U tom smislu, naprimjer, zahtjevi su da se osigura: Dovoljno parkirnih mjesta označenih međunarodnim simbolom za osobe s invaliditetom; Parkiralište blizu ulaza u knjižnicu; Jasne i lako čitljive oznake; Dobro osvijetljen put do ulaza bez prepreka; Glatka i ne skliska podloga na ulazu; Ako je potrebno, ne sklizak i ne pretjerano strm kosi prilaz i stepenice s rukohvatima; Rukohvati s obje strane kosog prilaza; Telefon na ulazu prilagođen gluhim korisnicima. Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom: lista za (samo)procjenu. Irvall, Brigitta, Nielsen Gyda, Skat, ur. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. str. 5.*

<sup>44</sup> *U tom smislu, kao temeljne, navode se sljedeće preporuke: Dovoljno prostora ispred vrata za okretanje invalidskih kolica; Ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica ; Prekidač za otvaranje automatskih vrata koji osoba u invalidskim kolicima može dosegnuti; Bez stepenica ispred vrata – za lagani pristup u invalidskim kolicima; Staklena vrata s oznakama upozorenja za osobe s oštećenjima vida; Sigurnosne kontrolne rampe kroz koje mogu proći invalidska kolica kao i osobe koje koriste štake i druga pomagala za kretanje; Stubišta i stepenice označene kontrastnim bojama; Slikovne oznake koje vode do dizala; Dobro osvijetljena dizala s gumbima i oznakama na brajici i glasovnim uputama; Gumbi u dizalima koje osobe u invalidskim kolicima mogu dosegnuti. Ibid, str. 5-6.*

naglašavajući da je važno *da se cjelokupno osoblje upozna s različitim vrstama invaliditeta i da zna kako korisniku pružiti uslugu*<sup>45</sup>. Usto, za pružanje informacija korisnicima/icama sa invaliditetom, informacija o uslugama, građi, opremi biblioteke i tome slično, smjernice donose preporuke za pojedine vrste invaliditeta, te konkretno za osobe s oštećenjima vida sugeriraju najmanje: *Informacije u uvećanom tisku; Informacije na audio vrpcama, CD-ima/DVD-ima ili u DAISY formatu; Informacije na brajici; Informacije na pristupačnoj mrežnoj stranici knjižnice.*<sup>46</sup>

Kao posebno značajne, Smjernice tematiziraju i donose preporuke za oblikovanje mrežne stranice biblioteka: Oblikovanje treba biti logično i lagano za navigaciju; Dječje mrežne stranice učiniti pristupačnima; Osigurati softver za uvećavanje teksta, promjenu fonta i kontrasta, promjenu dužine redova i prostora između redova; Osigurati alternative formate za .pdf i .doc – po mogućnosti neformatirani tekst (.txt); Odvojiti sadržaj od oblikovanja – koristiti stilske predloške (style sheets) za oblikovanje izgleda stranice i položaja elemenata na stranici (layout); Uključiti mogućnost pretraživanja na svojim mrežnim stranicama; Izbjegavati okvire (frames) i tablice; Izbjegavati pokretne slike i tekst; Koristiti relativne mjere za tekst; Zvučni zapis popratiti tekstom.<sup>47</sup>

Zaključno, Smjernice upozoravaju na potrebu saradnje sa različitim udruženjima osoba sa invaliditetom i pojedincima u razvijanju i pružanju usluga i programa za korisnike/ice sa invaliditetom koje, kako Smjernice navode, mogu uključivati: Formalni poziv za saradnju na različitim projektima; Zajednički sastanak za razmjenu ideja; Planirane aktivnosti u knjižnici, na primjer: akcije i izložbe da bi se javnost informirala o različitim vrstama invaliditeta, štandovi s informativnim materijalima, sastanci ili skupovi na temu invaliditeta, zabava za djecu i odrasle s invaliditetom; Redoviti sastanci s udrugama i /ili pojedincima o budućem djelovanju; Upute za korisnike/ice s invaliditetom kako koristiti knjižnicu, računala i drugu tehničku opremu; Raspravišta; Zajednički razvojni projekti; Zajedničko obraćanje medijima.<sup>48</sup> Što se tiče medija i marketinga biblioteka treba imati jasan i razrađen plan odnosa prema medijima i promocije vlastitih usluga, transparentne metode provedenih evaluacija rada, prema kojima će planirati dalje korake, odnosno razvoj.

---

<sup>45</sup> Ibid, str. 10.

<sup>46</sup> IFLA: pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom lista za (samo)procjenu Op. Cit. Str. 11.

<sup>47</sup> Ibid, str. 12-13.

<sup>48</sup> Ibid, str. 13.

#### 4. Bibliotečko-informacijske usluge za korisnike/ice s invaliditetom u visokoškolskim bibliotekama

Kako bi se slijepim i slabovidnim osobama omogućio pristup visokom obrazovanju, osim poštivanja pravnog okvira potrebno im je pružiti informacije na adekvatan način te je potrebno educirati akademsku zajednicu, kako profesore/ice, tako i studente/ice, o osobama s invaliditetom kako bi se izbjegla moguća diskriminacija, što se najlakše postiže kroz različite programe, projekte i radionice. Međutim, postojeća istraživanja u literaturi ukazuju na brojne praktične poteškoće u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom, slijepu i slabovidne korisnike/ice u visokoškolskim bibliotekama, pogotovo u zemljama u razvoju i tranziciji, a ponegdje i u razvijenim zemljama.

Tako naprimjer, autorice Babalola Yemisi T. i Haliso Yacob u svojoj analizi bibliotečkih usluga za slijepu i slabovidne korisnike/ice u visokoškolskim bibliotekama u Nigeriji, otkrivaju da niti jedna anketirana biblioteka nema knjigu na Brajevom pismu niti asistivnu tehnologiju. Jedino što su biblioteke imale su audio knjige koje nisu nabavljane za slijepu i slabovidne studente/ice, nego su to bile audio verzije udžbenika, koje su dolazile uz udžbenike, pa autorice donose preporuke za saradnju između biblioteke, vlade i nevladinih organizacije u nabavci građe i opreme za slijepu i slabovidne korisnike/ice.<sup>49</sup>

Doktorska disertacija Anne Khachatryan iz 2014. godine pod nazivom *Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken* je propitivala digitalne bibliotečke usluge za korisnike/ice sa invaliditetom u Armeniji na primjeru Nacionalne biblioteke Armenije. Rezultati ove studije zaključuju da Nacionalna biblioteka Armenije ne pruža jednako građu i usluge korisnicima/icama sa invaliditetom zbog nedostatka kontinuiranog finansiranja i tehnologija, nedostatka kvalificiranog osoblja i naslijeđene bibliotečke infrastrukture.<sup>50</sup>

U sljedećem istraživanju, Šehić Silvana i Tancaković Faletar Sanjica u tekstu pod nazivom *Exploration of Academic Information Seeking and Library Use of the Blind and Visually Impaired Students in Croatia* su u septembru 2013. godine istražile iskustva slijepih i slabovidnih studenata/ica tokom obrazovanja u Hrvatskoj, intervju je obavljen sa šest slijepih i tri slabovidna studenta/ice o pristupu i upotrebi bibliotečkih usluga. Kao najvažnija stvar u

---

<sup>49</sup> Babalola, Yemisi T. Haliso, Yacob. *Library and Information Services to the Visually Impaired-The Role of Academic Libraries*. Canadian Social Science Vol. 7, No. 1, 2011. Str. 140-147.

<sup>50</sup> Khachatrya, Anna. *Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken*. Master's thesis in library and information science Swedish school of library and information science. 2014. Str. 39-40.

obrazovanju ovih ispitanika u rezultatima pokazala se asistivna tehnologija, prema kojoj se biblioteke trebaju orijentirati u smislu njihove nabavke jer su cijene takve opreme skupe za individualnu nabavku. Zanimljivo je primjetiti da su rezultati ove studije potvrdili rezultate sličnih studija provedenih u svijetu, a to je da prilagodljiva tehnologija utječe na uspjeh slijepih i slabovidnih studenta/ica.<sup>51</sup> Takva istraživanja predstavljena su u nastavku.

S druge strane, u razvijenim zemljama svijeta poput Danske, Finske i Švedske, bibliotečke usluge za slijepe i slabovidne osobe zagarantovane su posebnim zakonom. Neke od tih zemalja uključuju bibliotečke službe u svoje programe kulturne politike. Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu: Smjernice za razvoj službi i usluga navode sljedeći primjer: *Švedski Zakon o kulturi za sve (iz 1976. godine) navodi da će država osigurati proizvodnju prilagođene građe i pružanje bibliotečkih usluga osobama koje ne mogu čitati crni tisak. U Finskoj, bibliotečke službe su podržane Zakonom o bibliotekama za osobe sa oštećenjem vida, usvojenim 1996. godine.*<sup>52</sup> U Kanadi pod okriljem Kanadskog nacionalnog instituta za slijepe (CNIB – Kanadska biblioteka za slijepe) dopušta se javnim, školskim i visokoškolskim bibliotekama da koriste CNIB-ovu zbirku knjiga u prilagođenom formatu, uz godišnju pretplatu, kako bi i one mogle pružiti direktnu uslugu slijepim i slabovidnim korisnicima/icama. Cilj ove usluge je osigurati adekvatan pristup na lokalnom nivou i obogatiti zbirke dostupne korisnicima/icama u zajednicama u kojima žive. Dalje, u razvijenim zemljama poput Švedske javne i visokoškolske biblioteke odgovorne su za posuđivanje zvučnih knjiga svim osobama koje ne mogu čitati crni tisak. Švedska Biblioteka za zvučne knjige i knjige na Brajevom pismu kao državna ustanova, odgovorna je za proizvodnju i katalogizaciju knjiga, kao i usluge posuđivanja knjiga.<sup>53</sup>

*Zajednički projekat IFLA sekcija: Bibliotečke usluge za osobe sa posebnim potrebama (LSN) Bibliotečke usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak (LPD) izdvajaju nekoliko primjera dobre prakse visokoškolskih biblioteka širom svijeta, naprimjer Univerzitetsku biblioteku Geteborga, a koja ima početnu stranicu sa informacijama za studente/ice sa oštećenjem vida.*<sup>54</sup>

Sljedeći izdvojeni primjer dobre prakse je Univerzitetska biblioteka u Edinburgu u Škotskoj koja ima internet stranicu za korisnike/ice sa invaliditetom, koja sadrži informacije o

---

<sup>51</sup> Šehić, Silvana. Tancaković Faletar, Sanjica. *Exploration of Academic Information Seeking and Library Use of the Blind and Visually Impaired Students in Croatia*. Zadar: Libraries in the Digital Age (LIDA), 2014.

Dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/701924?rad=701924> (Pristupljeno 05.09.2020.)

<sup>52</sup> Biblioteke za slijepe u informacijskom dobu. Op. Cit. Str. 20.

<sup>53</sup> Ibid, str. 22.

<sup>54</sup> Vidjeti: <http://www.ub.gu.se/help/funktion/http://www.ub.gu.se/help/funktion/>

pristupačnosti i informacijskim uslugama, *npr. kako da naprave dokumente, prezentacije i online bibliotečku građu dostupnom, kao i informacije o pomoćnoj tehnologiji. Svi bibliotekarski dokumenti su dostupni u alternativnim formatima. Postoji niz pomoćnih softvera i hardvera u bibliotekama uključujući specifične pakete na svim univerzitetskim računarima.*<sup>55</sup> Svake godine se osoblje biblioteke poziva da prisustvuju obuci o invaliditetu, također, Univerzitet ima službu za osobe sa invaliditetom koja se bavi individualnim prilagođavanjem građe studentima/icama sa invaliditetom, uključujući prilagođavanje bibliotečke usluge, kao što su duži periodi pozajmljivanja, a biblioteka ima službenika za informacije o invaliditetu.<sup>56</sup>

Kada je bosanskohercegovački kontekst u pitanju, jedno od rijetkih istraživanja autora Hajdarpašić i Madacki, a koje je bilo orijentirano na identificiranje bibliotečko-informacijskih usluga u visokoškolskim bibliotekama, i to na Univerzitetu u Sarajevu, otkrilo je naprimjer da 58,8 % visokoškolskih biblioteka ima korisnike/ice s invaliditetom koji se odnosi na studente/ice sa djelimičnim ili kompletnim oštećenjem vida. S tim u vezi rad ovih autora kao temelj poslovanja biblioteka postavlja pristupačnost bibliotečko-informacijskih službi i usluga korisnicima/icama sa invaliditetom koje trebaju biti u znaku „univerzalnog dizajna“. *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.*<sup>57</sup> Ovo istraživanje pokazalo je kako ipak poneke biblioteke razvijaju bibliotečko-informacijske usluge za slijepe i slabovidne korisnike/ice. Također, u ovom istraživanju pokazuje se

---

<sup>55</sup> Zajednički projekt IFLA sekcija: Bibliotečke usluge za osobe sa posebnim potrebama (LSN); Bibliotečke usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak (LPD). Urednica Čohodar Husić, Maida. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Dostupno na: <https://inss-bosnia-herzegovina.libguides.com/c.php?g=672656> (Pristupljeno: 18.11.2019.) Str.53.

<sup>56</sup> Vidjeti:

<https://www.ed.ac.uk/information%20services/services/helpconsultancy/accessibility%20http://www.ed.ac.uk/schools-departments/information-services/services/help-consultancy/accessibility>

<sup>57</sup> Hajdarpašić, Lejla. Madacki, Saša. Pristupačnost u digitalnom dobu: od prilagođenog ka univerzalnom pristupu. Pregled: časopis za društvena pitanja. LX (2), 2019. Str. 216.

U okviru Tempus projekta „Jednake mogućnosti za studente sa posebnim potrebama u visokom obrazovanju“ realiziranog na Univerzitetu u Sarajevu, u saradnji sa još nekoliko Univerziteta u BiH, nastalo je nekoliko dokumenata koji se bavi studentima/icama sa invaliditetom, između ostalog i publikacija „Studenti sa oštećenjem vida u visokom obrazovanju“. Publikacija je namijenjena studentima/icama sa različitim stepenima oštećenja vida, ali i svim drugim studentima/icama koji imaju problema sa nekim od očnih oboljenja, ili bi se zbog opterećenja anamneze mogli naći u takvoj situaciji. Također, tekst je namijenjen i nastavnom osoblju u radu sa studentima/icama oštećena vida, koji u svom radu imaju mogućnost da se susreću sa ovim studentima/icama, te su date osnovne upute za rad i savjeti o prilagođavanju nastave, te način ostvarivanje adekvatnog kontakta sa osobama oštećena vida. Vidjeti: <http://old.unsa.ba/s/images/stories/ured%20potrebe/vodici/Podrska%20studentima%20sa%20ostecenjem%20vida.pdf>

osvještenost visokoškolskih bibliotekara/ki o značaju usluživanja korisnika/ica sa invaliditetom.

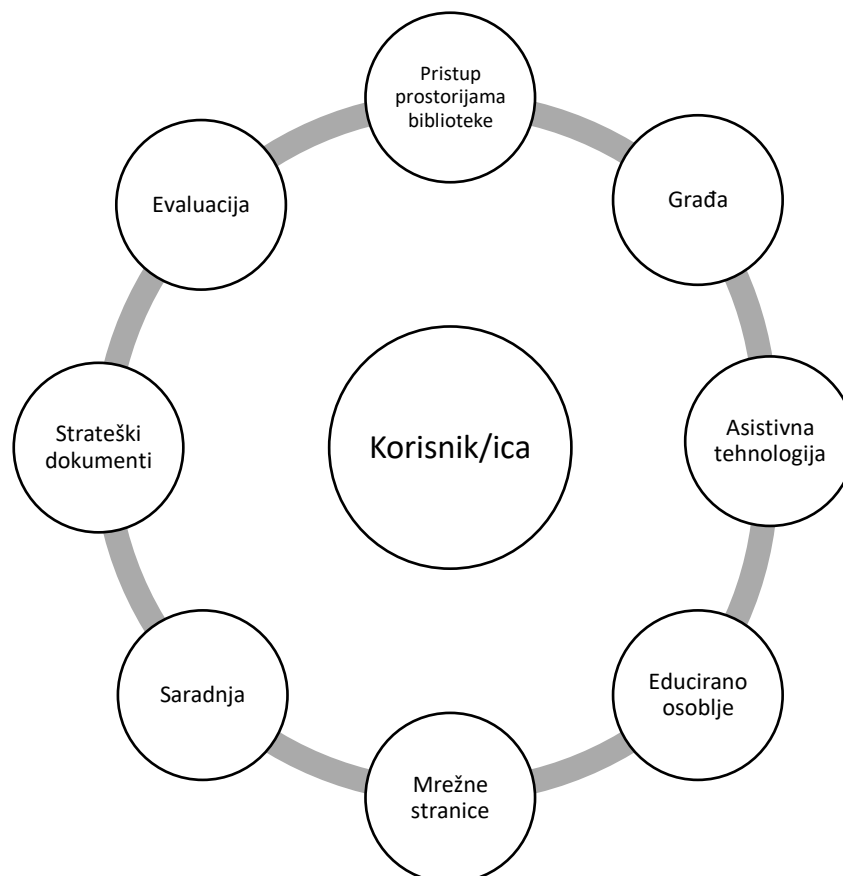
#### **4. Analiza bibliotečko-informacijskih usluga za osobe sa invaliditetom u Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu**

Na osnovu ranije tematiziranih ključnih preporuka odabranih IFLA-inih smjernica, u ovom poglavlju donosi se analiza bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice sa invaliditetom, analiza usluga za slijepe i slabovidne korisnike/ice, u Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Zastupljenost i usklađenost usluga sa preporukama IFLA-inih smjernica analizirana je u sljedećim ranije pojašnjenim ključnim kategorijama koje su izdvojene kao osnovne kategorije plana razvoja ovih usluga, odnosno koje se moraju zadovoljiti kako bi biblioteka mogla kvalitetno usluživati korisnike/ice sa invaliditetom:

1. fizički pristup prostorijama biblioteke,
2. građa,
3. asistivna tehnologija,
4. educirano osoblje,
5. mrežne stranice,
6. saradnja sa drugim ustanovama radi razmjene građe, opreme i iskustava,
7. strateški dokumenti, i
8. evaluacija.



Sl. 1: Prikaz okvirnog plana razvoja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom



#### 4.1. Fizički pristup

Kada je fizički pristup prostorijama Biblioteke u pitanju, ali i samoj zgradi Fakulteta, slijepoj osobi sa štapom ili psom vodičem omogućen je, uz pomoć portira, ulazak u Biblioteku bez nailaženja na prepreke. Međutim, rokohvati na ulazu u zgradu Fakulteta koji se nastavljaju do prostorija Biblioteke ne postoje.

Kada su općenito korisnici/ice sa invaliditetom u pitanju, valja naglasiti da parking zgrade Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu posjeduje jedno parking mjesto označeno međunarodnim simbolom za osobe sa invaliditetom, također parkiralište se nalazi

odmah ispred ulaza u zgradu Fakulteta, a Biblioteka je fizički smještena na prizemlju, tako da je osobama sa invaliditetom lako doći do biblioteke. Oznake na parking su istaknute žutom bojom, jasne su i čitljive. Postoji rasvjeta ispred ulaza u zgradu, i nema prepreka. Podloga na ulazu ispred zgrade fakulteta je zadovoljavajuća.

Biblioteka je smještena u prizemlju zgrade Fakulteta tako da ne postoje stepenice koje bi mogle izazvati prepreke prilikom ulaska u prostorije Biblioteke, također, kabineti bibliotekara/ki su smješteni na prizemlju što omogućava osobama sa invaliditetom nesmetan pristup ličnom bibliotekaru/ki. Prema preporukama vrata ulaza u Biblioteku trebaju biti staklena, vrata ulaza u Biblioteku nisu staklena, ali postoje oznake upozorenja.

U suštini, svi dijelovi Biblioteke su pristupačni. Prostor je logično podijeljen s jasnim oznakama. Pultovi za pozajmicu su smješteni u blizini ulaza. Naručivanje bibliotečke građe vrši se u Odjeljenju za pozajmicu (soba br. 11) pored kojeg se nalazi i Čitaonica (soba br. 13). Toalet za studente/ice s invaliditetom nalazi se preko puta Odjeljenja za pozajmicu (prostorija br. 22).<sup>58</sup>

## 4.2. Građa

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu omogućava online upis u Biblioteku i online narudžbe građe, te mogućnost jednog produživanja vremenskog perioda na koji je građa zadužena. Korisnici/ice mogu ove pogodnosti sami uraditi, međutim posuđivanje štampane građe, i njeno vraćanje mora se odvijati u prostoriji Odjeljenja za pozajmicu. Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu ne posjeduje specijalizirani Odjel sa zvučnim knjigama i ostalom građom za slijepe i slabovidne osobe. Međutim, ova kategorija je usko povezana sa kategorijom asistivne tehnologije i saradnjom sa drugim ustanovama. Stoga, bibliotekari/ke i knjižničari/ke građu koju nemaju posuđuju iz drugih biblioteka u Bosni i

---

<sup>58</sup> Također, stubišta i stepenice nisu označene kontrastnim bojama, ne postoje slikovne oznake koje vode do lifta kako je naznačeno u IFLA-inim smjernicama za osobe sa invaliditetom, ali lift ima oznake na brajici, iako ne i glasovne upute.

Hercegovini i regionu preko međubibliotečke pozajmice, te svoje korisnike/ice informišu o međubibliotečkoj pozajmici ili istu vrše umjesto njih.

Na zahtjev korisnika/ice s invaliditetom Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu pomaže u prenošenju bibliotečke građe na odgovarajući medij.

Kada su usluge za korisnike/ice sa invaliditetom u pitanju Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu nastoji osigurati pravo na jednak i slobodan pristup bibliotečkoj građi svim korisnicima/icama, a na osnovu člana 42. Zakona o autorskim i srodnim pravima (Službeni glasnik BiH, 13.6.2010.), po kojem je “Dopušteno reproduciranje i distribuiranje djela za potrebe invalidnih lica ako to djelo ne postoji u traženom obliku, ako je njegova upotreba u direktnoj vezi s invalidnošću tih lica i ograničena na njen obim, te ako to nije urađeno s namjerom da se ostvari posredna ili neposredna ekonomska korist. U tom slučaju izvor i ime autora moraju biti naznačeni, ako su navedeni na djelu koje se koristi.”<sup>59</sup>

### 4.3. Asistivna tehnologija

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta bila je prva biblioteka u Bosni i Hercegovini koja je putem projekta iz 2018. godine pod nazivom *Nabavka opreme za olakšan pristup bibliotečkim fondovima studentima sa invaliditetom u čitaonici Filozofskog fakulteta u Sarajevu*, implementirala modernu asistivnu tehnologiju i to:

#### 1. *SmartView Synergy PI*

SmartView Synergy PI elektronski *desktop* povećalo iz HUMAN WARE-a kolekcije posebno je dizajnirano za osobe sa makularnom degeneracijom, dijabetičkom retinopatijom ili bilo kojim drugim stanjem smanjenog vida. SmartView Synergy PI odlikuje progresivna kamera koja poboljšava tekst u pokretu, omogućavajući stabilnu sliku bez efekta zaostalosti, izobličenja ili treperenja. Korisnik/ica može čitati brže i duže sa lakoćom i ugodnošću.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Službeni glasnik Bosne i Hercegovine. Zakon o autorskim i srodnim pravima. Sarajevo: Službeni glasnik Bosne i Hercegovine, 63/10, 2010. Dostupno na: <http://www.sluzbenilist.ba/page/akt/U4XQiuAywzo=> (Pristupljeno 20.12.2019.)

<sup>60</sup> Humanware. Assistive technology resource guide. Matching assistive technology with students goals. Str. 11. Dostupno na: [http://www.humanware.com/Site/Files/a/06cc20404d351cbaa2520fcd0d5adc3/8dfae07fec055f0692d8070a5d/df/Guide\\_Educ\\_Ressource\\_2016-LowRes.pdf](http://www.humanware.com/Site/Files/a/06cc20404d351cbaa2520fcd0d5adc3/8dfae07fec055f0692d8070a5d/df/Guide_Educ_Ressource_2016-LowRes.pdf) (Pristupljeno: 05.02.2020.)

## **2. Čitač ekrana JAWS**

Software za slijepe - čitač ekrana JAWS® for Windows je najpopularniji čitač ekrana na svijetu. Distribuirana se širom svijeta u više od 50 zemalja i preveden je na 23 jezika. Čitač ekrana JAWS omogućava slijepim i slabovidim osobama da ravnopravno sa videćima koriste većinu aplikacija na računaru. JAWS prati aktivnosti korisnika/ica na računaru i čita sadržaj ekrana.<sup>61</sup>

## **3. anReader**

Govornik na lokalnim jezicima za JAWS. Računar za pretraživanje OPAC-a nalazi se na visini prilagođenoj za korisnike/ice u invalidskim kolicima. Elektronska lupa (Prodigi desktop) smještena je u središnjem dijelu Čitaonice. JAWS čitač ekrana dostupan je na računaru smještenom u središnjem dijelu Čitaonice.

## **4.4. Educirano osoblje**

Bibliotekari/ke i knjižničari/ke Biblioteke su ujedno i informatori/ce koji obučavaju korisnike/ice za pretraživanje COBISS-a, također vrše detaljnije pretraživanje dostupnih baza podataka na određenu temu koju korisnik/ica zahtjeva, a koja iziskuje određene stručne kompetencije. Također, knjižničari/ke pružaju informacije korisnicima/icama kako da koriste opremu u specifičnim situacijama.

U čitaonici Biblioteke Filozofskog fakulteta u prvoj i drugoj smjeni uvijek je prisutan dežurni knjižničar/ka koji je na raspolaganju korisnicima/icama, koji u određenim situacijama može vršiti uslugu ličnog čitanja.

Također, osoblje, odnosno uposlenici Filozofskog fakulteta, svake godine pohađaju obuku Zaštite od požara, te samim tim istu obuku prolaze i uposlenici Biblioteke, te stoga se može reći da je osoblje osposobljeno za pomoć korisnicima/icama u slučaju takve vrste opasnosti.

---

<sup>61</sup> Vidjeti: [https://tifloglobus.hr/?page\\_id=1532](https://tifloglobus.hr/?page_id=1532)

## 4.5. Mrežne stranice

Prema autorici Jadranki Stojanovski postoji deset skupina unutar kojih bi biblioteka trebala ponuditi svoj sadržaj. To su: *1. opće informacije; 2. podaci o odgovornosti; 3. datum zadnje promjene sadržaja; 4. online katalozi; 5. elektronički izvori; 6. usluge knjižnice; 7. informacijska služba; 8. izobrazba, upute, pomoć; 9. pretraživanje; 10. novosti.*<sup>62</sup> S tim u vezi, web stranica Biblioteke Filozofskog fakulteta, koja se nalazi se na podomeni stranice Filozofskog fakulteta, nudi obilje informacija u kategorijama: Historijat, Vizija i misija, Kako postati član/članica?, Informacije o radnom vremenu, Informacije o osoblju, Donacije i pokloni,

Međubibliotečka pozajmica, Posebne zbirke, Katalog, E-izložbe, elektronske izvore informacija za nastavnike, tražilicu, Preporučene dokumente, Informacije o posudbi građe, uslugu Pitajte bibliotekara, Često postavljana pitanja, Upute i pomoć, Novosti.

Izrada web stranice biblioteke uvažava informacijsku arhitekturu koja se odnosi na dizajn, svrhu, sadržaj i tehnologiju, te funkcionalnost stranice čiji je cilj omogućiti korisnicima/icama lakši, brži i jednostavniji pristup. Na web stranica Biblioteke Filozofskog fakulteta ponudeni sadržaj je lako shvatljiv te ima vrijednost za korisnike/ice. Isto tako, sve informacije navedene na mrežnoj stranici su tačne, pouzdane i objektivno predstavljene te korisnicima/icama relevantne, a izvori navedenih informacija se mogu provjeriti. Prilikom oblikovanja ove stranice uvaženi su i osnovni estetski kriteriji. To, prije svega, podrazumijeva primjerenu veličinu slova kao i pažljiv odabir boje slova i podloge. Sve će to korisnicima/icama omogućiti lakše čitanje teksta i jednostavnije pretraživanje ponuđenog sadržaja.

---

<sup>62</sup> Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica sa pokazateljima razvoja digitalne knjižnice. Doktorska disertacija, Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 191. Dostupno na: [http://fulir.irb.hr/414/1/PHD\\_Stojanovski2011.pdf](http://fulir.irb.hr/414/1/PHD_Stojanovski2011.pdf) (Pristupljeno: 6. 9. 2020. god.)

Sl. 2: Naslovna stranica Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu

**Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu**

Home | O nama | Online katalog | Usluge | E-CRIS BH | Baze podataka | Bibliografije | Korisni linkovi | Korisnici s invaliditetom | E-zložbe | E-časopisi | Online upis u Biblioteku

**Novi naslovi**

Mohammad Jafar Yahyaqi  
Kratak pregled historije perzijske književnosti

NOVE GRANICE KINESKE FILOZOFIJE  
中國哲學新探索  
New Frontiers of Chinese Philosophy

SCENARIJ I FILMSKA ADAPTACIJA  
Elaa Tataragić

Senadin Musabegović  
UMIRUĆE TJELO  
POLITIKE

LINGVA LATINA  
PER SE QUATERNA  
PARTE I FAMILIA ROMANA

**Brzi linkovi**

- Pitajte e-bibliotekara
- Edukacija
- Donacije i pokloni
- Vanjski korisnici
- E-alati

**Podržite nas!**

**Smjernice za nastavak rada - COVID**

- Rezervacija građe vrši se isključivo korištenjem online usluge putem COBISS-a.
- Pozajmica i vraćanje građe vrši se svakog ponedjeljka i srijede u periodu od 9:00 do 12:00 sati. Vraćena građa odlagat će se u prostoriju namijenjenu za karantin i bit će dostupna za novu pozajmicu 7 dana od dana vraćanja u Biblioteku FFUNSA.
- Pozajmica i vraćanje publikacija vrši se isključivo na ulazu u Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu prema dogovorenom terminu. Obavezno je i držati fizičku distancu od 2 metra.

**Čitaonica počinje s radom**

Objavjujem vas da Čitaonica Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu počinje s radom 12. 10. 2020. godine. Zbog epidemioloških mjera propisanih od strane nadležnih kriznih štabova, prilikom ulaska u Čitaonicu obavezna je dezinfekcija ruku i držanje fizičke distance od 2 metra.

Opširnije: Čitaonica počinje s radom

**Nova usluga u Biblioteci FFUNSA**

U svrhu kvalitetnije i brže usluge, korisnicima Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu omogućena je komunikacija s osobljem Biblioteke u realnom vremenu putem online chat-a u periodu od 08:00 do 15:30 sati svakim radnim danom.

Opširnije: Nova usluga u Biblioteci FFUNSA

**Novi naslovi u Biblioteci FFUNSA**

S ciljem informiranja korisnika o novim naslovima u Biblioteci FFUNSA, kreirali smo posebnu sekciju na web stranici biblioteke pod nazivom "Novi naslovi". U novoj sekciji bit će vidljive korice prinova u fondu naše Biblioteke.

**Smjernice za nastavak rada Biblioteke FFUNSA (važi od 4. 6. 2020)**

- Rezervacija građe vrši se isključivo korištenjem online usluge putem COBISS-a.
- Pozajmica i vraćanje građe vrši se svakog ponedjeljka i srijede u periodu od 9:00 do 12:00 sati. Vraćena građa odlagat će se u prostoriju namijenjenu za karantin i bit će dostupna za novu pozajmicu 7 dana od dana vraćanja u Biblioteku FFUNSA.

**"LIVE CHAT"**

We are online - chat with us!

U kontaktu s korisnicima, bibliotekar/knjžničar je nosi zaštitnu opremu (masku, rukavice i mantil). Korisnici su dužni prilikom preuzimanja i vraćanja građe nositi zaštitnu opremu (masku i rukavice).


U kontaktu s korisnicima, bibliotekar/knjžničar je nosi zaštitnu opremu (masku, rukavice i mantil). Korisnici su dužni prilikom preuzimanja i vraćanja građe nositi zaštitnu opremu (masku i rukavice).

U kontaktu s korisnicima, bibliotekar/knjžničar je nosi zaštitnu opremu (masku, rukavice i mantil). Korisnici su dužni prilikom preuzimanja i vraćanja građe nositi zaštitnu opremu (masku i rukavice).

Na stranici Biblioteke postoji zasebna sekcija *Korisnici s invaliditetom* na kojoj su dostupne informacije za korisnike/ice s invaliditetom, a tiču se pristupa prostorijama, načinu prilagođavanja bibliotečke građe, opreme koju Biblioteka ima, asistivne tehnologije, te upute putem video linka kako da korisnici/ice upotrebljavaju tu tehnologiju. Možemo reći da je web stranica Biblioteke u određenoj mjeri prilagođena slijepim i slabovidnim korisnicima/icama.

## Sl. 3: Opis asistivne tehnologije

**Korisnici s invaliditetom**

Detalji 

Autor: Super User  
Kategorija: Uncategorised  
Objavljeno: 20. Maj 2018  
Klikova: 1556

**Pristup prostorijama**

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu nastoji osigurati pravo na jednak i slobodan pristup bibliotečkoj građi svim korisnicima.

Pristup Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu smještena je u prizemlju zgrade Fakulteta. Naručivanje bibliotečke građe vrši se u Odjeljenju za pozajmicu (soba br. 11) pored kojeg se nalazi i Čitaonica (soba br. 13).

Toalet za studente s invaliditetom nalazi se preko puta Odjeljenja za pozajmicu (prostorija br. 22).

**Prilagodavanje bibliotečke građe**

Na zahtjev korisnika/ice s invaliditetom Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu pomaže u prenošenju bibliotečke građe na odgovarajući medij.

**Pomagala**

Računar za pretraživanje OPAC-a nalazi se na visini prilagođenoj za korisnike u invalidskim kolicima

Elektronska lupa (Prodigy desktop) smještena je u središnjem dijelu Čitaonice

JAWS čitač ekrana dostupan je na računaru smještenom u središnjem dijelu Čitaonice

**Dodatne informacije o pomagalima**


Elektronska lupa Prodigy Desktop je povećalo iz HUMAN WARE-a posebno dizajnirano za osobe sa makularnom degeneracijom, dijabetičkom retinopatijom ili bilo kojim drugim stanjem smanjenog vida. Odlikuje ga progresivna kamera koja poboljšava tekst u pokretu, omogućavajući stabilnu sliku bez efekta zaostalosti, izobličenja ili treperenja. Korisnik može čitati brže i duže sa lakoćom i ugodnošću. [Pogledajte video link](#)

JAWS je najpopularni čitač ekrana za osobe s invaliditetom. JAWS prati rad korisnika na računaru (pritisnute tastere i komande) i čita sadržaj ekrana.

Za sva dodatna pitanja budite slobodni obratiti se bibliotekarima i knjižničarima Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

[◀ Prethodna](#) [Sljedeća ▶](#)

Vi ste ovdje: [Početak](#) ▶ [Korisnici s invaliditetom](#)



### 4.6. Saradnja sa drugim ustanovama radi razmjene građe, opreme i iskustava

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu ima razvijen sistem međubibliotečke pozajmice kako bi svojim korisnicima/icama osigurala građu. Biblioteka vrši besplatan upis korisnika/ica koji nisu studenti/ice Filozofskog fakulteta. Također, Biblioteka vrši usluživanje korisnika/ica kojima Filozofski fakultet nije matični fakultet, studenti/ice sa drugih fakulteta, vanjski studenti/ice i korisnici/ice mogu pristupiti građi i opremi i koristiti je u čitaonici. Ono što je potrebno u ovoj kategoriji uraditi jeste veća promocija mogućnosti međubibliotečke pozajmice kako bi se informirao što veći broj korisnika/ica. Naprimjer Biblioteka je 2017. godine realizovala i prvi Bibliotečki sajam na kojem je Biblioteka za slijepa i slabovidna lica BiH predstavila i dio svoje opreme. Za građu koju Biblioteka ne posjeduje, a treba slijepim i slabovidnim studentima/icama, kroz princip razmjene građe, opreme, ali i iskustava, smanjenjuju se troškovi kroz saradnju sa drugim ustanovama.

#### 4.7. Strateški dokumenti

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu svoj rad obavlja prema pravilnicima koji su nastali iz potrebe usklađivanja važećih pravilnika, te sačinjavanja odgovarajućih procedura nakon njihove implementacije na Univerzitetu u Sarajevu i njegovim organizacionim jedinicama. Od strateških dokumenata potrebno je izdvojiti *Strateški plan razvoja biblioteka*, *Strategiju razvoja digitalne biblioteke* i *Nabavnu politiku*, koji su jedan od ishoda ERASMUS+ projekta Capacity Building in Higher Education (CBHE) – „Library Network Support Services (LNSS): Modernising libraries in Western Balkan countries through staff development and reforming library services“.

*Strateški plan razvoja biblioteka*, koji su sačinili Pejić, I; Grebović-Lendo, N; Madacki, S. odnosi se na promjenu svijesti o važnosti visokoškolskih biblioteka u izgradnji društva znanja, ali i promjenu shvatanja uloge visokoškolskih biblioteka u akademskoj zajednici i široj javnosti. Osnovni zadatak visokoškolske biblioteke jeste da svim svojim korisnicima/icama odgovori na informacijski upit. *Visokoškolska biblioteka u svom poslovanju promovira znanje i korištenje informacija kroz implementaciju programa informacijske pismenosti. Program informacijske pismenosti podrazumijeva proces u kojem bibliotekar kontinuirano vrši edukaciju korisnika i omogućava korisnicima da nakon edukacije budu spremni da pronađu, organiziraju, evaluiraju i koriste informacije na etičan način.*<sup>63</sup>

Sljedeći važni strateški dokument je *Strategija razvoja digitalne biblioteke* pripremljen od strane Dizdar Senade i Grebović-Lendo Nadine koje su SWOT analizom ustanovile sve slabosti, nedostatke, potencijalne opasnosti ali i prednosti digitalnih biblioteka na Univerzitetu u Sarajevu. *Analizom je ustanovljeno da veliki broj biblioteka posjeduje pojedine online servise i usluge i da je to temelj koji se može smatrati bitnim za razvoj digitalne biblioteke. U takvim uslovima kao veoma važnu aktivnost treba izdvojiti integriranje e-usluga i službi u digitalnu biblioteku, koja bi omogućila korištenje zajedničkih resursa, unaprijedila usluge,*

---

<sup>63</sup> Pejić, Irena. Grebović-Lendo, Nadina. Madacki, Saša. *Strateški plan razvoja biblioteka*. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2017. Str. 7. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline-files/Strateski%20plan%20razvoja%20biblioteka%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)



*razvila centraliziranu digitalizaciju, te unaprijedila cjelokupno bibliotečko poslovanje i kvalitet rada biblioteka, neophodan za njihovu promijenjenu ulogu u obrazovnom sistemu.*<sup>64</sup>

Nabavna politika jedan je od strateških dokumenata nastao 2017. godine a odnosi se na racionalnu nabavku građe potrebne visokoškolskim bibliotekama. *Cilj kreiranja dokumenta nabavne politike je stvaranje smjernica o odlučivanju o odabiru, upravljanju i čuvanju bibliotečke zbirke, definiranje odgovornosti za razvoj zbirke, te omogućavanje uvida javnosti u principe na kojima počiva razvoj zbirke.*<sup>65</sup>

#### **4.8. Evaluacija**

Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu kvalitet rada i uspješnost Biblioteke prati pomoću bibliotečke statistike iz programa COBISS, ti podaci su osnova za izvođenje zaključaka o uspješnosti rada biblioteke tj. njena objektivna argumentacija. Međutim, Biblioteka nema evaluaciju bibliotečko-informacijskih usluga provodenih od strane slijepih i slabovidnih korisnika/ica, odnosno općenito korisnika/ica sa invaliditetom. Kao korak u daljem razvoju postojećih bibliotečko-informacijskih usluga za slijepe i slabovidne korisnike/ice, potrebno je provesti evaluaciju dosadašnjih postignuća i prema tome usmjeriti svoj dalji rad odnosno razvoj usluga. Potrebno je da Biblioteka provede kvalitativno istraživanje putem ankete o zadovoljstvu korisnika/ica Bibliotekom koja se ne odnose samo na protok građe.

---

<sup>64</sup> Dizdar, Senada. Grebović-Lendo, Nadina. Strategija razvoja digitalne i biblioteke. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Str. 5-6. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline-files/Strategija%20razvoja%20digitalne%20biblioteke%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)

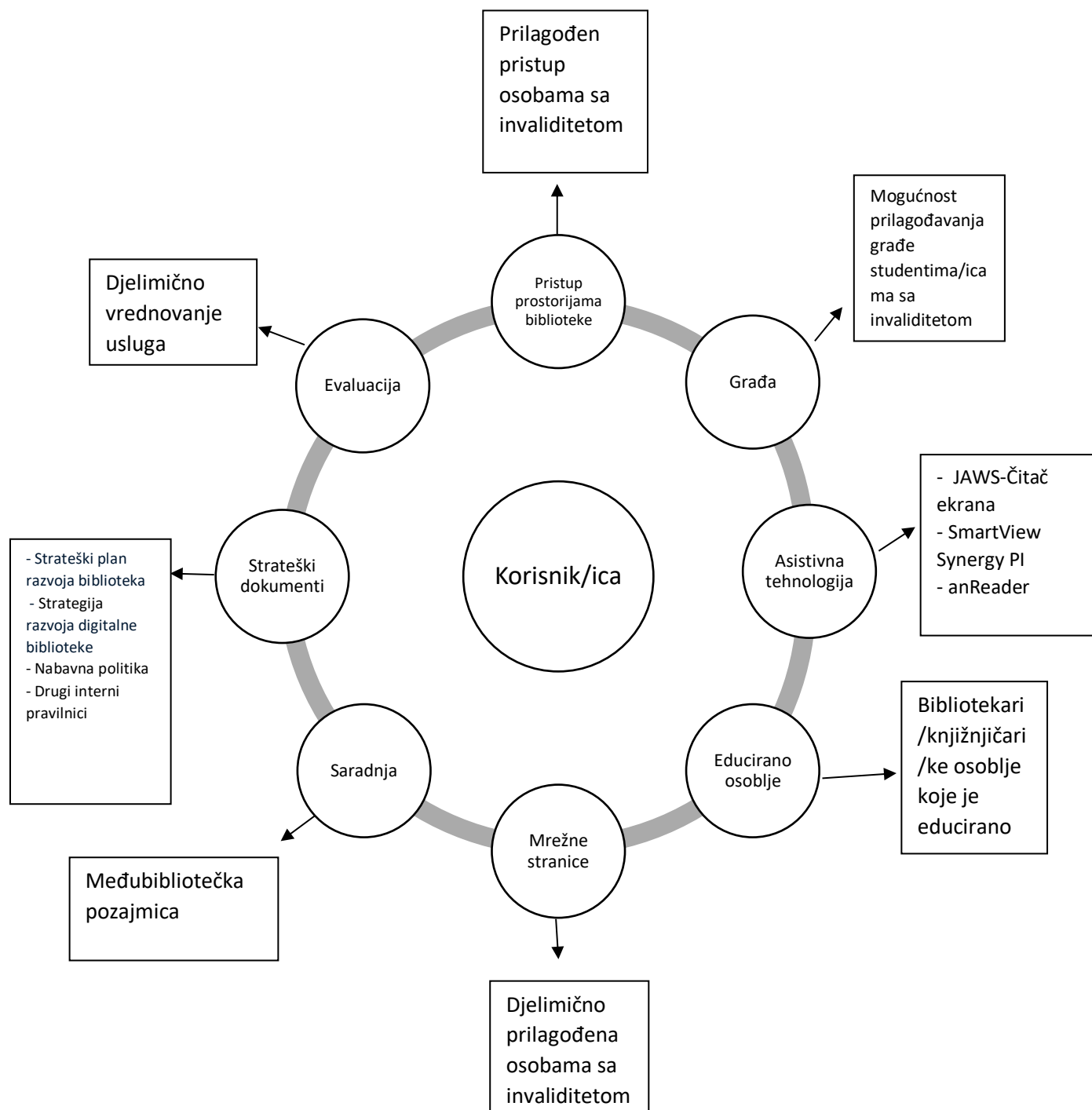
<sup>65</sup> Dizdar, Senada. Rašidović E. Beba. Rožajac-Zulčić, Mirela. Nabavna politika. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2017. Str. 6. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline-files/Nabavna%20politika%20biblioteka%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)

#### **4.9. Okvir razvoja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom**

Analiza bibliotečko-informacijskih usluga za slijepe i slabovidne korisnike/ice u Biblioteci FFUNSA pokazuje visoku prilagođenost Biblioteke izdvojenim preporukama IFLA-inih smjernica i u tom smislu može poslužiti kao dosta dobar model odnosno primjer planiranja i razvoja ovih usluga i u drugim visokoškolskim bibliotekama, a u njihovom naporima orijentiranim ka usluživanju korisnika/ica s invaliditetom, u vrlo specifičnim bosanskohercegovačkim uslovima.

Rezultati analize su ukazali na to da je okvir razvoja usluga Biblioteke uglavnom obuhvatio upravo osnovne elemente koje planiranje takvih usluga podrazumijeva (fizički pristup Biblioteci, građa, asistivna tehnologija, educirano osoblje, mrežne stranice, saradnja sa drugim ustanovama, strateški dokumenti) prikazane i grafički ispod (Slika 4).

Sl. 4: Prilagođenost Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu Okvirnom planu razvoja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom



Visokoškolske biblioteke svoju djelatnost, usluge i građu, kao i svi ostali tipovi biblioteka, trebaju temeljiti na potrebama i zahtjevima svojih korisnika/ica. Kao takve dužne su svim svojim korisnicima/icama omogućiti nesmetano korištenje svojih izvora i usluga te im pružiti podršku u obrazovanju.

Iako je Biblioteka značajno prilagođena preporukama, a s obzirom na to da su ove usluge i dalje u razvoju, kada je riječ o fizičkom pristupu Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu preporuka je da se postave rukohvati na kosom prilazu.<sup>66</sup>

Što se tiče građe koja je prilagođena slijepim i slabovidnim studentima/icama Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu ne posjeduje specijalizirani Odjel sa zvučnim knjigama i ostalom građom za osobe s teškoćama pri čitanju, međutim upućuje svoje studente/ice na e-izvore traženih publikacija. Preporuka za dalje korake bila bi da se razvija fond audio knjiga prema korisničkim zahtjevima, odnosno prema najtraženijoj literaturi potrebnoj za studiranje.

Kada je riječ o asistivnoj tehnologiji taktilne linije još uvijek nisu implementirane u biblioteci. Osim kazetofona i CD uređaja za reprodukciju, Biblioteka posjeduje JAWS povećalo, SmartView Synergy PI, anReader, ali ne posjeduje računare s programima za osobe sa sniženim intelektualnim sposobnostima. Ovakvi računari još uvijek nisu implementirani u biblioteci. Preporuka je da se Biblioteka okrene ka dodatnoj nabavci moderne tehnologije u kojoj je budućnost obrazovanja svih studenta/ica.

Analiza web stranice pokazuje da postoji nekoliko elemenata koje bi bilo poželjno ugraditi na stranici hiperlinkove na stranice koje mogu biti od pomoći korisnicima/icama sa invaliditetom, možda u tabu "Korisni linkovi", te je preporuka da se konsultiraju Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja WCAG 2.1.<sup>67</sup> s ciljem povećanja pristupačnosti mrežnih stranica Biblioteke.

---

<sup>66</sup> Također, kada je usluživanje korisnika/ica sa različitim invaliditetom u pitanju, treba naglasiti da prema preporukama vrata ulaza u Biblioteku trebaju biti staklena, vrata ulaza u Biblioteku nisu staklena, ali postoje oznake upozorenja. Također, ne postoje slikovne oznake koje vode do lifta kako je naznačeno u IFLA-inim smjernicama za osobe sa invaliditetom. Lift je dobro osvijetljen, gumbovi imaju oznake na brajici, ali ne postoje glasovne upute. Potrebna je adaptacija prostora prema ovim uputama. Osiguran je jedan toaletni prostor za osobe s invaliditetom. Jasnih i slikovnih oznaka koje upućuju gdje se nalazi toalet, a koje bi se trebale nalaziti na hodnicima nema, jedino je na vartima toaleta postavljena oznaka da je to toalet za osobe u invalidskim kolicima. Potrebno je implementirati prekidač za alarm u toaletu za osobe u invalidskim kolicima. Fizički prostor koji je skoro u potpunosti prilagođen osobama sa invaliditetom potrebno je poboljšati i unaprijediti slikovim oznakama.

<sup>67</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1., W3C, 2018. Dostupno na: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (Pristupljeno: 4.2.2021.)

S obzirom da su bibliotečko informacijske usluge za slijepe i slabovine korisnike u Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, u razvoju, analiza bibliotečko-informacijskih usluga za slijepe i slabovine korisnike u Biblioteci pokazala je značajnu prilagođenost Biblioteke sa izdvojenim preporukama IFLA-inih smjernica.

Osim toga ova analiza je otkrila usluge Biblioteke koje nisu predmet ovog istraživanja, ali su razvijene, iako se i za njih mogu se donijeti i neka njihova poboljšanja, a ovdje ih je značajno spomenuti. Za osobe u invalidskim kolicima fizički pristup je omogućen od samog ulaska u zgradu Fakulteta, kosi prilaz nije pretjerano strm, ali je nedovoljno širok, kako bi se osobe u invalidskim kolicima mogle neometano kretati. Interfon je postavljen ispred ulaza u zgradu Fakulteta, ali nije prilagođen visini koja je prihvatljiva osobama u invalidskim kolicima. Osobi u invalidskim kolicima ili osobi koja koristi štake ili štap za hodanje omogućen je prolaz kroz vrata i sigurnosne kontrolne rampe. Prostor ispred ulaznih vrata Fakulteta, također i prostor ispred vrata ulaza u Biblioteku, Čitaonicu i Katalog, i hodnici su dovoljno široki za okretanje invalidskih kolica. Ulazna vrata jesu dovoljno široka i bez problema i bez prepreka omogućen je ulazak i prolazak kroz vrata osobama u invalidskim kolicima. Gumbovi su postavljeni na odgovarajuću visinu u liftu, tako da ih osobe u invalidskim kolicima mogu dosegnuti. Invalidskim kolicima je omogućeno kretanje cijelom Bibliotekom. Ispred vrata nema stepenica, ali sva vrata se ne otvaraju automatski. Stolovi i stolice s računarima su prilagođeni za osobe u invalidskim kolicima. Pult je fiksni, nije pomičan. U Odjeljenju za pozajmicu postoje stolice koje su namjenjeni za starije korisnike/ice i korisnike/ice sa invaliditetom, te sto na koji mogu odložiti sopstvene stvari. Osiguran je jedan toaletni prostor za osobe s invaliditetom. Jasnih i slikovnih oznaka koje upućuju gdje se nalazi toalet, a koje bi se trebale nalaziti na hodnicima nema, jedino je na vartima toaleta postavljena oznaka da je to toalet za osobe u invalidskim kolicima. Vrata su dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica, te također u unutrašnjosti toaleta ima dovoljno prostora za okretanje i pozicioniranje invalidskih kolica. Toaletni papir i rukohvati su pozicionirani na visini prikladnoj za osobe u invalidskim kolicima, međutim poluga za ispiranje toaleta nije implementirana, ali je vodokotlić postavljen nisko, prihvatljivo za osobe u invalidskim kolicima. Prekidač za alarm nije implementiran u toaletu za osobe u invalidskim kolicima. Umivaonik i ogledalo su na prikladnoj visini. Magacin u kojem je smješten fond Biblioteke, koji prelazi broj od 200.000 publikacija, nije prilagođen za osobe u invalidskim kolicima. Ukoliko bi se sva građa prilagodila osobama u invalidskim kolicima to bi značilo neracionalno korištenje prostora za smještaj građe, stoga postoje knjižničari/ke koji donose

građu u Odjeljenje za pozajmicu i nakon što korisnik/ica istu građu vrati, knjižničari/ke je ponovo smještaju na police u magacinu. Visina stolova u čitaonici je prilagođena svim korisnicima/icama, zatim stolovi u poznajmici na kojima su smješteni računari su prilagođene visine za osobe u invalidskim kolicima. Također stolovi u čitaonici na kojima su postavljeni računari su prilagođeni i lako dostupni za čitanje i kucanje osobama u invalidskim kolicima. Osim toga, u zgradi Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, u hodnicima su postavljeni stolovi sa računarima, na svim spratovima, kako bi studenti/ice mogli pretraživati COBISS, prijavljivati ispite, ili kako bi ih mogli koristiti za svoje individualne potrebe. Ovi stolovi nisu prilagođeni osobama u invalidskim kolicima. Prolaz između polica s knjigama nije dovoljno širok kako bi se mogli kretati korisnici/ice u invalidskim kolicima, ali zbog opterećenosti fonda, korisnici/ice nemaju potrebu ulaziti u magacin u kojem je smješten fond biblioteke, jer to obavljaju knjižničari/ke, koji dostavljaju građu u Odjeljenje za pozajmicu, gdje korisnici/ice preuzimaju građu, a koja je upotpunosti prilagođena osobama sa invaliditetom. Iako je Biblioteka u skoro svim aspektima prilagođena preporukama, a s obzirom na to da su ove usluge i dalje u razvoju, kada je riječ o fizičkom pristupu Biblioteci Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu preporuka je da se postave rukohvati na kosom prilazu, te da se isti proširi kako bi osobe u invalidskim kolicima mogle komotno da se kreću. Također, interfon koji već postoji a koji nije prilagođen visini koja je prihvatljiva osobama u invalidskim kolicima. Prema smjernicama ovo je potrebno prilagoditi općenito posjetiteljima u invalidskim kolicima Filozofskog fakulteta. Stolovi sa računarima koji su postavljeni u hodnicima u zgradi Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu, nisu prilagođeni osobama u invalidskim kolicima, iste je potrebno prilagoditi, ili bar jedan koji bi mogli da koriste studenti/ice sa invaliditetom.

## 5.0. Diskusija

Potrebno je izdvojiti da Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu u stalnom nastajanju za poboljšanjem rada Biblioteke te da ima razvijen plan akcije za buduće korake, a koji se odnosi na: izradu popisa obavezne literature za pojedine predmete čiji je cilj izrada audio knjiga, prilagođavanje formata, uspostavljanje saradnje s partnerima, nabavka kvalitetnog software-a za OCR, u cilju što bržeg razvoja i pristupa određenoj građi koju slijepi i slabovidni studenti/ice potražuju.

Ne možemo očekivati da će Biblioteka moći zadovoljiti apsolutno sve individualne potrebe svakog svog korisnika/ice, ali kada govorimo o slijepim i slabovidnim korisnicima/icama, a prema rezultatima ovoga istraživanja, možemo zaključiti kako je neophodno malo volje i saradnje kako bi se usluge dovele do zavidnog nivoa. Riječ je o korisnicima/icama koji su izuzetno samostalni i koji od biblioteke ne očekuju da zadovoljavaju njihove informacijske potrebe u svakodnevnom životu, nego samo da im omoguće da do potrebnih informacija, građe i literature potrebne za studiranje dođu na jednostavniji i brži način. U vremenu razvoja informacijske tehnologije kada su gotovo svi navikli da su im informacije odmah dostupne, slijepi i slabovidni studenti/ice još uvijek imaju poteškoća sa konsultiranjem literature u odgovarajućim formatima. Upravo iz tog razloga potrebno je slijepim i slabovidnim studentima/icama omogućiti pristup literaturi kako ne bi izgubili svaku naklonost prema bibliotekama. Ono što bi dodatno potaknulo slijepu i slabovidne osobe na studiranje bilo bi senzibilnije i educiranije univerzitetsko odnosno fakultetsko okruženje, tj. osjećanost svih sudionika visokoškolskog obrazovanja da im omoguće primjerice alternativne načine polaganja ispita, osiguraju digitalnu zbirku obavezne literature predviđene nastavnim planovima i programima, prilagođenu njihovim potrebama.

Postojeće bibliotečko-informacijske usluge Biblioteke su se kontinuirano i postepeno razvijale, a plan odnosno proces njihova razvoja može poslužiti kao model za razvoj takvih usluga i u drugim visokoškolskim bibliotekama, sa važnom napomenom da jedan od ključnih aspekata u razvoju i pružanju ovih usluga u visokoškolskim bibliotekama uključuje i saradnju s menadžmentom visokoškolskih institucija.

## 5. Zaključak

Nakon uvodnih razmatranja, u prvom poglavlju ovog rada navedene su različite definicije invaliditeta, i to definicija IFLA-inog pojmovnika stručnih izraza te definicije Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama koja razlikuje invaliditet na tri razine, osobe sa oštećenjima, osobe s teškoćama i hendikepirane osobe. Također, u ovom poglavlju su predstavljeni izdvojeni značajni članovi Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom koji se mogu, između ostalih, primijeniti na bibliotečko-informacijske usluge, odnosno načine na koje biblioteke mogu doprinijeti kvalitetnijem životu osoba sa invaliditetom.

U drugom poglavlju rada navedene su osnovne funkcije i zadaci visokoškolskih biblioteka. U ovom poglavlju su predstavljene i odabrane IFLA-ine smjernice za osobe s invaliditetom, IFLA-ine smjernice Biblioteke za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga i IFLA-ine smjernice Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom.

Poglavlje pod nazivom Bibliotečko-informacijske usluge za korisnike/ice s invaliditetom u visokoškolskim bibliotekama prikazalo je da postojeća istraživanja u literaturi ukazuju na brojne praktične poteškoće u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom u visokoškolskim bibliotekama, pogotovo u zemljama u razvoju. Dok s druge strane, u razvijenim zemljama svijeta poput Danske, Finske i Švedske, bibliotečke usluge za osobe sa invaliditetom, a koje su zagarantovane i posebnim zakonima, mnogo su uspješnije.

U petom poglavlju rada, Analiza bibliotečko-informacijskih usluga za osobe sa invaliditetom u Biblioteci Filozofskog fakulteta u Sarajevu, analizirana je zastupljenost i usklađenost usluga za slijepu i slabovidne korisnike/ice Biblioteke sa odabranim preporukama IFLA-inih smjernica, u odnosu na osam ključnih kategorija plana razvoja ovih usluga. Izdvojenih osam ključnih kategorija neophodne su za uspostavljanje i održavanje minimalnog okvira bibliotečko-informacijskih usluga za slijepu i slabovidne osobe, s napomenom da su sve kategorije međusobno ovisne. Kada su usluge Biblioteke u pitanju, jedna od ovih kategorija se znatno izdvaja, zahvaljujući asistivnoj tehnologiji koju Biblioteka Filozofskog fakulteta već posjeduje moguće je dodatno osigurati odgovarajuće uslove studiranja slijepih i slabovidnih studenata/ica.



Biblioteka Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu po izdvojenim ključnim i analiziranim kategorijama u visokoj mjeri ispunjava propisane smjernice za usluživanje slijepih i slabovidnih osoba, odnosno osoba sa invaliditetom. Bitno je naglasiti kako je Biblioteka u stalnom nastojanju ka ostvarivanju bolje bibliotečko-informacijske usluge orijentirane ka svim svojim korisnicima/icama, kako bi nesmetano i najbrže došli do tražene informacije. Zbog svega navedenog razvoj tematiziranih usluga ove Biblioteke može poslužiti kao model i primjer drugim visokoškolskim bibliotekama u bosanskohercegovačkom okruženju. Jednak pristup znanju svim korisnicima/icama, i društvena uključenost slijepih i slabovidnih osoba i osoba sa invaliditetom pravi je put za stvaranje stabilnijeg društva znanja.

## 8. Literatura

- Babalola, Yemisi T. Haliso, Yacob. *Library and Information Services to the Visually Impaired-The Role of Academic Libraries*. Canadian Social Science Vol. 7, No. 1, 2011. Str.140-147.
- Biblioteke za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga. Rosemary, Kavanagh. Christensen Sköld, Beatrice, ur. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018.
- Bopp E, Richard. Smith C, Linda. *Reference and Information Services*. Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England: Libraries unlimited, 2011.
- Bryson, Jo. *Managing Information Services*. Routledge; 3rd edition, England, 2011.
- Corral, Sheila. *Strategic Management of Information Services: A Planning Handbook*. London: Routledge/ Alib, 2005.
- Craford, John. *Evaluation of Library and Information Services*. London: Routledge, 2005.
- Dizdar, Senada. Grebović-Lendo, Nadina. *Strategija razvoja digitalne i biblioteke*. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline-files/Strategija%20razvoja%20digitalne%20biblioteke%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)
- Dizdar, Senada. Rašidović E. Beba; Rožajac-Zulčić, Mirela. *Nabavna politika*. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2017. Str. 6. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline->

<files/Nabavna%20politika%20biblioteka%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf>

(Pristupljeno 25.09.2020.)

- Grover J. Robert. Roger C. Greer. Agada, John. Assessing information needs: Managing Transformative Library Services. Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England: Libraries unlimited, 2010.
- Hajdarpašić, Lejla. Madacki, Saša. Pristupačnost u digitalnom dobu: od prilagođenog ka univerzalnom pristupu. Pregled: časopis za društvena pitanja. LX (2), 2019.
- Humanware. Assistive technology resource guide. Matching assistive technology with students goals. Str. 11. Dostupno na: [http://www.humanware.com/Site/Files/a/06cc20404d351cbaa2520fcd0d5adc3/8dfae07fec055f0692dbe8070a5dadf/Guide\\_Educ\\_Ressource\\_2016-LowRes.pdf](http://www.humanware.com/Site/Files/a/06cc20404d351cbaa2520fcd0d5adc3/8dfae07fec055f0692dbe8070a5dadf/Guide_Educ_Ressource_2016-LowRes.pdf)  
(Pristupljeno: 05.02.2020.)
- IFLA Digital Reference Guidelines. 2006. Dostupno na: <https://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> (Pristupljeno 15.08.2020.)
- IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia-Revised and Extended: 2014. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/node/9457>  
(Pristupljeno 15.08.2020.)
- Jovović, Vasilj. Uloga biblioteke u Bolonjskom procesu. Sociološka luča. Dostupno na: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (Pristupljeno: 26. 6. 2020.)
- Khachatrya, Anna. Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken. Master's thesis in library and information science Swedish school of library and information science. 2014.

- Kinnell, Margaret et al, Public Library Services for Visually Impaired People: Report to the Library and Information Commission (place: Library and Information Statistics Unit, Loughborough University, 2000. Dostupno na: [www.mla.gov.uk/information/legacy/lic\\_pubs/executivesummaries/rr071.html](http://www.mla.gov.uk/information/legacy/lic_pubs/executivesummaries/rr071.html) (Pristupljeno: 26. 8. 2020.)
- Mihaliček, Mubera. Biblioteke i bibliotečko poslovanje. Priručnik za stručnu organizaciju i vođenje biblioteke. Sarajevo: Nacionalna i Univerzitetska biblioteka, 2002.
- Panella, Nancy Mary. IFLA-in pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
- Pejić, Irena. Grebović-Lendo, Nadina. Madacki, Saša. Strateški plan razvoja biblioteka. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2017. Str. 7. Dostupno na: <https://unsa.ba/sites/default/files/inline-files/Strateski%20plan%20razvoja%20biblioteka%20Univerziteta%20u%20Sarajevu.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)
- Pristup knjižnicama za osobe sa invaliditetom: lista za (samo)procjenu. Irvall, Brigitta. Nielsen Gyda, Skat, ur. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008.
- RUSA Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. 2004. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (Pristupljeno: 12. 7. 2020.)
- RUSA Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. 2004. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> (Pristupljeno: 12. 7. 2020.)

- RUSA Guidelines for Information Services. 2000. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (Pristupljeno: 12. 7. 2020.)
- Službeni glasnik Bosne i Hercegovine. Zakon o autorskim i srodnim pravima. Sarajevo: Službeni glasnik Bosne i Hercegovine, 63/10, 2010. Dostupno na: <http://www.sluzbenilist.ba/page/akt/U4XQiuAywzo=> (Pristupljeno 20.12.2019.)
- Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica sa pokazateljima razvoja digitalne knjižnice. Doktorska disertacija, Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 191. Dostupno na: [http://fulir.irb.hr/414/1/PHD\\_Stojanovski2011.pdf](http://fulir.irb.hr/414/1/PHD_Stojanovski2011.pdf) (Pristupljeno: 6. 9. 2020. god.)
- Šehić, Silvana. Tancaković Faletar, Sanjica. *Exploration of Academic Information Seeking and Library Use of the Blind and Visually Impaired Students in Croatia*. Zadar: Libraries in the Digital Age (LIDA), 2014. Dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/701924?rad=701924> (Pristupljeno 05.09.2020.)
- Teskerdžić, Amela. Dizdarević, Alma. Bratovčić, Vesna. Jednake mogućnosti za studente sa posebnim potrebama u visokom obrazovanju. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2013. Dostupno na: <http://old.unsa.ba/s/images/stories/ured%20potrebe/vodici/Podrska%20studentima%200sa%20ostecenjem%20vida.pdf> (Pristupljeno 25.09.2020.)
- UN. 2006. Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom. Dostupno na: [http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija\\_bos.pdf](http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf) (Pristupljeno 20.09.2019.)
- Vraneš, Aleksandra. Viskoškolske biblioteke. Beograd : Konzorcijum TEMPUS projekta UMI JER 16059-2001: Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković" ; Banjaluka: Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske, 2004.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1., W3C, 2018. Dostupno na: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (Pristupljeno: 4.2.2021.)

- Zajednički projekt IFLA sekcija: Bibliotečke usluge za osobe sa posebnim potrebama (LSN); Bibliotečke usluge za osobe koje ne mogu čitati crni tisak (LPD). Urednica Čohodar Husić, Maida. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2018. Dostupno na: <https://lss-bosnia-herzegovina.libguides.com/c.php?g=672656> (Pristupljeno: 18.11.2019.)

## 9. Popis slika

Slika 1. Prikaz okvirnog plana razvoja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom.....	24.
Slika 2. Naslovna stranica Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu.....	29.
Slika 3. Opis asistivne tehnologije.....	30.
Slika 4. Prilagođenost Biblioteke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu Okvirnom planu razvoja bibliotečko-informacijskih usluga za korisnike/ice s invaliditetom.....	34.