

Bartos Éva

## Társadalmi követelmények és igények speciális könyvtári ellátásra

*A társadalmi egyenlőtlenségek okairól és szükségszerűségéről szóló különböző elméletek és szociológiai iskolák más-más véleményt képviselnek. Annyi bizonyos, hogy a teljes egyenlőség megvalósítására irányuló tevékenységek többnyire kudarcba fulladtak vagy csak részleges eredményeket hoztak. A legalább 10–15 dimenzióban vizsgálható és kimutatható egyenlőtlenségek fokozatos csökkentésére azonban van mód, nem mindegy tehát ezek mértéke és kezelésmódja. A korábbi időkben alkalmazott „hátrányos helyzet” fogalom némiképpen a tudomásulvétel és elfogadás irányában hatott, az ezt felváltó „esélyteremtés” kifejezés viszont a társadalomnak a változtatás érdekében tudatosan vállalt cselekvési szándékát tükrözi. Ebben az aktivitásban a kulturális intézményeknek is döntő szerepe van. Jelen áttekintés a fogyatékossgal élők kulturális ellátottsága érdekében történt könyvtári szándékokat és tevékenységeket mutatja be az elmúlt 15 év távlatában.*

Tárgyszavak: könyvtár; kulturális szolgáltatás; hátrányos helyzetű; esélyegyenlőség

A könyvtáros szakma már a rendszerváltozást megelőző évtizedekben is napirenden tartotta a hátrányos helyzetű csoportok, személyek könyvtári ellátásának javítását. Tette ezt elsősorban személyes indíttatása okán, másodsorban a nemzetközi szakirodalomban olvasható tapasztalatok ismeretében. A kétségkívül humánus és segítő szándékról tanúskodó kezdeményezéseknek azonban nem voltak meg a személyi, anyagi, tárgyi, szakmai-módszertani, partnerkapcsolatokon alapuló feltételei, ezért ezek elszigetelt, kevésbé elismert, önkéntes kezdeményezések maradtak, a társadalom pedig szívesen engedte át a könyvtáraknak az egyre sokasodó társadalmi, szociális problémák valamilyen szintű kezelését. E tekintetben majd a rendszerváltozás eredményezett lényegi elmozdulást, az egészségügyi, a szociális és a civil támogató rendszerek kialakításával, a segítő szakmák létrehozásával, a társadalmi felelősség megosztásával, de az együttműködési lehetőségek megteremtésével is. Lényeges változás kezdete volt Magyarország társult tagsági státusza is az Európai Unióhoz való csatlakozása érdekében, melynek révén a szakma érdemi tapasztalatokat szerezhetett az európai könyvtári gyakorlatból, valamint újszerű könyvtárosi attitűdöket ismerhetett meg.

A 2003. május 30-án a Publika Magyar Könyvtári Kör és a Verseyhy Ferenc Könyvtár közös rendezésében megtartott, mérföldkőnek tekinthető nem-

zetközi konferencia záró dokumentuma összegezte a magyarországi szakmai irányításra, az intézményekre, valamint a könyvtári szakemberekre háruló esélyteremtési feladatokat, tennivalókat.

Meghatározta a tudomány, a kultúra forrásaihoz való hozzáférés követelményeit, mely szerint kormányzati, regionális és helyi együttműködő hálózatok kiépítésével és működtetésével elő kell segíteni a lehető legteljesebb hozzáférést a könyvtárak információs forrásaihoz, a társadalom minden tagja számára – tekintet nélkül a személyes korlátozottságra – az egyetemes információs jogok érvényesülésének érdekében. Kimondta, hogy az együttműködő irányító szervezeteknek, intézményeknek, társadalmi szervezeteknek közös fejlesztési projekteket kell indítani a szellemi és anyagi erők jobb kiaknázásával és felerősítésével, az Információs Társadalom Technológia eredményesebb felhasználására, az információs szükségletek kielégítésére.

Az intézmények vonatkozásában a könyvtári szolgáltatások kiterjesztését és minőségi javítását abban látta megvalósíthatónak, hogy a könyvtárak fenntartói és irányítói gondoskodjanak arról, hogy *minden könyvtárhasználó saját állapotának természetes módján tudja igénybe venni a könyvtári szolgáltatásokat*. A környezet kialakítása során pedig különös gonddal figyeljenek a hátrányos

helyzetben lévő emberekre és igényeikre, technikai és technológiai alternatív megoldásokkal, minőségi fejlesztéssel segítsék elő, hogy teljes jogú felhasználóként vehessék igénybe mind a hagyományos, mind az elektronikus szolgáltatásokat.

A könyvtári szakembergárda felkészültsége, képzése, továbbképzése tekintetében azt az elvárást fogalmazta meg, hogy a *szükséges ismeretek birtokában tudatosan foglalkozzanak* a fogyatékosokkal élő emberekkel. Ennek érdekében az informatikus könyvtáros alap- és továbbképzési programok különböző szintjein intézményesen be kell építeni a tananyagba azokat az ismereteket, amelyek a minőségi könyvtári ellátáshoz szükségesek, felhasználva a nemzetközi tapasztalatokat és megoldásokat.

A 2003-tól kezdődő időszakban az állami, a társadalmi és a szakmai intézkedések szinte egymást inspirálva formálódtak és valóban érdemi változásokat hoztak.

A jogi szabályozás terén az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról az alapokat fektette le a témában. A további hazai kiterjesztések részterületekre bontva finomították egyrészt a szemléletet (2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról esélyegyenlőség előmozdításáról), másrészt pontosították a tevékenységeket (2007. évi XCII. Törvény a 2006-os „ENSZ Egyezmény és Fakultatív Jegyzőkönyv a fogyatékosokkal élő személyek jogairól” ratifikálásáról.) Ez utóbbi nyomán új Országos Fogyatékosügyi Tanács (OFT) és új Országos Fogyatékosügyi Program jött létre, mely a kulturális életben, üdülési, szabadidős és sport- tevékenységekben való részvétel biztosításának követelményeit hangsúlyozta. A fogyatékos személyek különböző csoportjai számára a kulturális javakhoz való hozzáférés lehetőségét – többek között – a közgyűjteményi intézmények kötelezettségévé tette.

A könyvtári terület megfogalmazta alapelveit a fogyatékosokkal élők szolgáltatási igényeinek kielégítéséről. Eszerint biztosítani kívánták, hogy a fogyatékosokkal élő személyek az átlagos használókhoz hasonlóan tájékozódási, tanulási, szórakozási, szabadidő eltöltési igényeiket kielégíthessék intézményeikben. A könyvtár (főként a közkönyvtár) a fogyatékosokkal élő személyek számára biztonságos, védett közösségi színtér, „társadalmi gyakorlóterep” kívánt lenni, mely lehetőséget ad az „épekkal” való együttélés, együttmű-

ködés kipróbálására, továbbá egy elfogadó magatartásminta szétsugárzására. Támogató tevékenységüket pedig a családokkal, az érdekvédelmi és civil szervezetekkel összehangolva, partnerségben szándékozták végezni, akik segítik őket a fogyatékos személyekkel való kapcsolat felvételében és megtartásában.

A nemes szándék megfogalmazása mögé erőteljes szakmai intézkedések sorakoztak fel.

Az 1997. évi CXL. törvény (a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről...) és későbbi módosításai egyértelmű elvárásaként fogalmazták meg a minden állampolgárra, könyvtárhasználóra egyaránt kiterjedő szolgáltatási rendszer működési követelményeit.

A szakterület szakmai irányítása stratégiai szintre emelte a feladatot a 2003-2008 közötti időszakra vonatkozó országos könyvtárfejlesztési programjában. Ennek keretében a szakma 2003-ban kidolgozta, 2004-ben elfogadta *esélyegyenlőségi koncepcióját*, 2006-ban pedig megalkotta és elfogadta *A Magyar Könyvtárosság Etikai Kódexét*, mely irányt és mértéket szabott az elvárható könyvtárosi magatartáshoz.

A Könyvtári Intézet 2x30 órás akkreditált tanfolyamokat szervezett 2003–2008 között a hazai könyvtárosok szakmai és morális felkészítésére, mely a későbbiekben a határon túli magyar könyvtárosok továbbképzését is szolgálta, EU-s csatlakozásaik ütemét követve. 2004-ben a Könyvtári Intézet felmérést készített a könyvtárak fizikai és tartalmi hozzáférést biztosító ellátottsága állapotáról, 2005-ben pedig kötetbe foglalt európai tapasztalatokat adott közre *Esélyegyenlőség a könyvtári ellátásban. Európai elvek és tapasztalatok* címmel.

A 2008–2013 közötti időszakra megfogalmazott országos könyvtárfejlesztési stratégiai program, a Portál-program tételesen és hangsúlyozottan megfogalmazta a mindenki számára hozzáférhető könyvtári szolgáltatások szükségességét. A TÁMOP – TIOP pályázatok keretében jelentős akadálymentesítési és eszközbeszerzési fejlesztések történtek

2009-ben az OKM Kulturális Szakállamtitkársága *Ajánlásokat* fogadott el és tett közzé a fogyatékosokkal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására.

<http://www.kozlonyok.hu/kozlonyok/Kozlonyok/32/PDF/2009/21.pdf>

A jó gyakorlatok összegyűjtésével és átadásával, szakmai konferenciák, hazai és külföldi tapasztalatcserék megrendezésével, EU-s projektekben való részvétellel, főként a Publika Magyar Könyvtári Kör révén (PULMAN, CALIMERA, ENTITLE projektek) folyamatosan gazdagodhattak a könyvtárosok kompetenciái.

A Publika Magyar Könyvtári Kör 2017-ben – a 2003 óta eltelt időszak eredményeinek, problémáinak feltérképezése érdekében – „Könyvtári szolgáltatások mindenkinek” címmel szakmai fórumot hívott össze és megfogalmazta annak tapasztalatait. Ebben javasolta többek között egy államtitkársági szintű új ajánlás kibocsátását, mivel a 2009. évi dokumentum megjelenése óta lényeges változások történtek az esélyegyenlőségi politika, a fogyatékosokkal élők érdekérvényesítési törekvései, az IKT technológiai fejlődése, valamint a kulturális alapellátás követelményeinek megfogalmazása terén.

Javasolta továbbá, hogy készüljön nemzetközi szemle a fogyatékosokkal élők könyvtári ellátásának új megoldásairól, tapasztalatairól, egyidejűleg pedig itthon fel kell gyorsítani a könyvtárak fizikai akadálymentesítésének folyamatát, rendszeresen felépített speciális dokumentum- és infokommunikációs eszközellátását. Kezdeményezte, hogy a Könyvtári Intézet újítsa meg akkreditált képzéseit a könyvtárosok speciális ellátásra való felkészülésének elősegítésére.

Felhívta a figyelmet arra is, hogy mivel a jövőben a digitalizálás egyre nagyobb szerepet játszik az igényelt dokumentumok és információtartalmak kielégítésében, az új *Digitális Jólét Program* keretében kapjon figyelmet a könyvtárak eszközparkjának korszerűsítése annak érdekében is, hogy közösségi és informális használati funkciójukat, azaz az eszközök használatát, speciális alkalmazásuk megtanítását is zavartalanul megvalósíthassák.

Bár az Országos Széchényi Könyvtár megbízásából és az FSZK Közalapítvány megvalósításában 2010 nyarán *A könyvtárhasználat lehetőségei és tényezői fogyatékos személyek körében* címmel készült egy országos felmérés (*Az Országos Széchényi Könyvtár TÁMOP 3.2.4-08/2-2009-0002 azonosító számú pályázata keretében*). A Fórum javaslata szerint a Könyvtári Intézetnek a könyvtáros szakmai szervezetekkel, valamint a fogyatékos ügy szakmai és érdekképviseleti szervezeteivel együttműködve újabb tapasztalatokat kellene ösz-

szegyűjtenie a fogyatékos személyek könyvtári igényeinek és szükségleteinek felmérésére, minden könyvtártípusban.

A 2017-es Fórum tapasztalatainak és ajánlásainak minél szélesebb körű megismertetésére és megvitatására a Publika Magyar Könyvtári Kör és a Verseyhy Ferenc Könyvtár 2018. november 30-ára meghirdette második szolnoki nemzetközi konferenciáját, a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával. A konferencia célkitűzése volt az új rendezőelvek tisztázása, melyek meghatározzák a könyvtárak mindennapi gyakorlati tevékenységét az esélyteremtés, a speciális szolgáltatások vonatkozásában. Az évek során kiépültek az esélyegyenlőségi írott szabályok, megteremtődött a jogi szabályozás biztonsága és folyamatban van az íratlan szabályok kialakulása, elfogadása is. A kulturális intézményekkel szemben támasztott társadalmi követelmények tehát legalább három dimenzióban érvényesülnek, ezt a „társadalmi szerződést” kell betartaniuk a könyvtáraknak is.

Az „elvárás” szintjén ez azt jelenti, hogy közpénzből működünk, „közszolgálat” vagyunk, tehát a tevékenységeinkbe mindenkit be kell vonnunk, szolgáltatásainkat, intézményünk infrastruktúráját mindenki számára hozzáférhetővé kell tennünk. A „szakmai kötelesség” szintjén a lehetőség, a program, a tudás, az információ, a kulturális kincs elérhetőségét kell biztosítani mindenki számára, járjunk hozzá tehát legjobb tudásunk szerint minél többek társadalmi, gazdasági, kulturális részvételéhez és jólétéhez. A harmadik szint a „küldetés”, a misszió szintje, vagyis az ún. morális akadálymentesség biztosítása, elfogadó attitűd megteremtése és szétsugárzása környezetünkben.

Ha az intézményi teljesítés mennyiségi adatait vizsgáljuk, azaz a fogyatékosokkal élők tényleges jelenlétét a könyvtárakban, akkor a következő tényeket találjuk. Magyarországon a különféle fogyatékosokkal élők aránya a lakosságon belül mintegy 5% (lásd 2011-es népszámlálási adatok, KSH). Az európai lakosság egészét tekintve ez az arány körülbelül 10%, mivel feltehetően a fogyatékosok kritériumai nem egységesek. A könyvtárakat használó fogyatékosok arányára nincsen adatunk, az európai mérések szerint a könyvtárhasználók 1%-a tekinthető fogyatékosnak. A tapasztalatok szerint mindazokban a könyvtárakban, amelyek speciális szolgáltatásokat vezettek be a fogyatékosokkal élők számára, nőtt általában a használók száma és ezzel együtt, ezen belül nőtt a fogyatékosok százalékaránya.

A speciális könyvtárhasználat biztosítása érdekében szükséges akadálymentesítés a kívántnál lassabban halad, az egyetemes tervezés elve pedig kevésbé érvényesül új intézmények létesítése során is.

Az intellektuális, tartalmi hozzáférést biztosító egyes alternatív formátumú dokumentumok már jó arányban vannak jelen, az ellátottság további javulása azonban a gyártóktól és forgalmazóktól függ. Problematikus már maga az alternatív formátumú dokumentumok előállítás is, hiszen viszonylag kicsi a célcsoportjuk és nagy az előállítási költségük.

A szintek minőségi elemzésében fontos adalékokat, bírálatot és dicséretet, pozitív és negatív véleményeket nyújtott számunkra a már említett *A könyvtárhasználat lehetőségei és tényezői fogyasztókos személyek körében* címmel megvalósult országos felmérés.

A megkérdezett fogyasztókos személyek döntő többsége számára a könyvtár fontos és aktívan igénybe vett, vagy szándék szerint használandó szolgáltatás. Megtudhattuk azonban, hogy az akadálymentesség különböző formáit is megelőzve elsősorban a személyes segítségre és a könyvtári dolgozók támogatására van szüksége a megkérdezetteknek. Mondhatni, hogy kulcskérdés számunkra a könyvtárhasználat folyamatában a személyes segítség. Ha a környezetükben jól akadálymentesített könyvtár van, akkor ennek örülnek, de vállalnak bizonyos nehézségeket és kényelmetlenségeket is, ha egyébként jól érzik magukat a könyvtárban.

A könyvtárosok személyes felkészültségét és elköteleződését mérhetjük azokból a véleményekből, amelyek a fogyatékosági típusok pontatlan ismeretét, felcserélését vagy helytelen összekapcsolását, a fogyatékoságról való lényeges tévedéseket, az elfogadás, az aszimmetrikus viszony, a közlés-sorompók, kommunikációs és kapcsolattartási gátak gyakori problematikáját nevezték meg.

A segítő személy és annak attitűdjén túl további fontos szakmai igények is jelentkeznek, mint az elektronikusan elérhető anyagok körének bővítése, az akadálymentesítés folytatása főként a tájékoztató segítő eszközökben, az alternatív formátumú művek számának emelése, a kölcsönzési idő

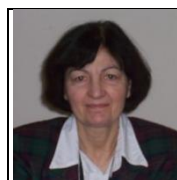
hosszabbra nyújtása, az adathordozón elvihető anyagok körének bővítése.

A morális akadálymentesség legfontosabb tanulsága – a kutatás alapján – a méltatlannak érzett helyzetek problémájának megoldása, melyet mindkét fél megoldandónak kell tartson, mert a nehézségek megterhelők mindkét félnek, s a fizikainál is súlyosabb akadályt állíthatnak a könyvtár további látogatásának útjába.

Látható tehát, hogy az írott és íratlan követelményekkel szemben még nem minden intézmény és munkatárs felvértezett kellőképpen. Mint mondtam, a könyvtárak több évtizede megkezdték – intézményi és szakmai szervezeti szinten egyaránt – a fogyatékosággal élők szempontjainak tudatosítását továbbképzésekkel, a jó gyakorlatok összegyűjtésével és átadásával, kiadványok megjelentetésével, szakmai konferenciák, hazai és külföldi tapasztalatcserék rendezésével, EU-s projektekben való részvétellel. A körülmények állandó változása, fejlődése miatt mégsem „dőlhünk hátra”, vagyis nem tekinthető sosem késznek, befejezettnek a feltételrendszerünk, a felkészültségünk, a személyes tulajdonságaink alakítása. Új feladatok, új lehetőségek, új igények járnak előttünk az úton, melyeket új eszközökkel, új módszerekkel és új szemlélettel kell fogadnunk, kezelnünk, megoldanunk. Néhány példa:

- a digitalizálás, a távoli elérés fejlesztése, lehetőségeinek egyre szélesebb körű kiaknázása a könyvtári szolgáltatások rendszerében;
- új humán erőforrás bevonása a kulturális intézmények tevékenységébe, mint az önkéntesek, az iskolai közösségi szolgálatosok, közmunkások;
- új kormányzati stratégiai célok megismerése és támogatása a könyvtár eszközeivel, mint a „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” elnevezésű átfogó projekt, mely többek között az esélyegyenlőség érvényesítésével kívánja a „láthatatlan állampolgárok” csoportjait az önszerveződő közösségeikig eljuttatni.

Beérkezett: 2019. III. 4-én.



**Bartos Éva**

a Könyvtári Intézet  
nyugalmazott igazgatója.  
E-mail: [drbartoseva46@gmail.com](mailto:drbartoseva46@gmail.com)