

Téglási Ágnes

## Hátrányos helyzetű könyvtárhasználók ellátása

Nemzetközi kitekintés\*

**Könyvtárak a hátrányos helyzetű használók szolgálatában. Jelen írás elsősorban az angolszász szakirodalom feltérképezésével gyűjti össze az e körbe tartozó írásokat, tanulmányokat, az USA és az Egyesült Királyság gyakorlata, valamint néhány nemzetközi példa alapján.**

Tárgyszavak: akadálymentesítés; hátrányos helyzetű; esélyegyenlőség; könyvtár; kulturális szolgáltatás; épített környezet

Az IFLA-kiadványok sorában még az ezredfordulót követően megjelent egy kitűnő összefoglalás, amely áttekintette a hátrányos helyzetű könyvtárhasználók ellátásának történetét, a kezdetektől, azaz 1931-től, felölelve 70 év szakmai történéseit.<sup>1</sup>

Az IFLA égisze alatt megalakult és átalakult szervezetek, és az általuk szervezett konferenciák, valamint megfogalmazott ajánlások alapján jól látszik, hogy hosszú ideig a *kórházi könyvtári ellátás* volt a fő tevékenységi kör, a kezdetektől egészen a 70-es évekig, amikor a kórházi könyvtári ellátás mellett megjelent a sérült gyermekek számára nyújtandó szolgáltatások hangsúlyozása, kiemelése, kórházban és kórházon kívül egyaránt. 1983–84-re az IFLA szekció *Könyvtárak a hátrányos helyzetűek szolgálatában* címmel szerveződött újjá.

A 70-es évek közepétől fokozatosan bővült az ellátottak köre, előbb a vakok és gyengén látókkal, valamint a mozgáskorlátozottakkal, majd a siketekkel, nagyothallókkal, végül a 80-as évek elején pedig már a szellemileg korlátozott, illetve értelmi fogyatékos emberek is bekerültek a könyvtári ellátásba.

Jelen írás elsősorban az angolszász szakirodalom feltérképezésével gyűjti össze az e körbe tartozó írásokat, tanulmányokat, az USA és az Egyesült Királyság gyakorlata alapján. Az EBSCO, a JSTORE<sup>2</sup> és a Springer adatbázisok könyvtári tartalmi 2000-2015 között jól mutatják, hogy a jogi szabályozás hatására vesz időről időre lendületet a hátrányos helyzetűek (továbbiakban HH) könyvtári ellátásának bemutatása. Az arányokat tekintve a vakok és gyengénlátók számára nyújtott szolgáltatásokról szól a legtöbb cikk, ezt követi a moz-

gáskorlátozottak, majd a siketek és nagyothallók ellátását bemutató írás, s a mennyiségi mutatók szerint a mentális problémákkal küzdők ellátása viszonylag csekély. A legtöbb cikk jó gyakorlatot, egyedi, helyi megoldásokat, esettanulmányokat mutat be, a 2010-es évek közepétől találunk már egyre több szintetizáló munkát, könyvtári szervezetek közreműködésével, illetve gondozásában. Figyelmet érdemel néhány nemzetközi szervezet iránymutató szerepe, mint például az IFLA, ENSZ, VIPO ezek részletesebb bemutatása a cikk végén olvasható.

Az Egyesült Államokban 1990-ben lép életbe az átfogó jogi szabályozás *ADA (Americans with Disabilities Act)*<sup>3</sup> címen, majd 2008-ban ennek módosítása, kiegészítése jelenik meg, *ADA AA (ADA Amendment Act)* néven.

Bővül a HH köre, a jogszabály nem ad pontos definíciót, mindenkire vonatkozik, aki HH-nak *tekinthető*, már a hajléktalanok is, de sok esetben a nyelvet nem anyanyelvi szinten beszélőkre, bevándorlókra, külföldi diákokra is kiterjed a jogszabály hatálya. Cél, a korlátoktól, gátló tényezőktől mentes környezet kialakítása, ami mindenki számára hozzáférhető vagy egyetemleges tervezésű (universal designed) szolgáltatást, teret, környezetet jelent. A hozzáférhetőség egyaránt vonatkozik szolgáltatásra, helyre vagy környezetre. A 2008-as módosítás már nem csupán úgy foglalkozik a könyvtárral, mint szolgáltató-hely, hanem mint foglalkoztató intézmény is.

\* „Könyvtárak a hátrányos helyzetű emberek szolgálatában” címmel, a Publika Magyar Könyvtári Kör és a Verseyhy Ferenc Könyvtár szervezésében Szolnokon a 2018. november 30-án tartott konferencia előadása.

A *Library of Congress* (LC) fontos szerepet tölt be e téren mint nemzeti szolgáltató intézmény. A vakok és gyengénlátók számára biztosít Braille-nyomtatású könyveket, magazinokat és gondoskodik ezek házhozszállításáról is. A *BARD (Braille and Audio Reading Download)*<sup>4</sup> rendszer infokommunikációs technikára épített, jelszóval védett szolgáltatás, a letölthető anyagokat csak olvasható formában biztosítja az igénylőknek, akár mobil alkalmazásokkal, akár a szükséges eszközök kölcsönzésével. Hangoskönyveket, hangzó anyagokat is készít az LC és ezekre építi az egész országra kiterjedő szolgáltatásokat.

Közkönyvtárakban sok helyen az úgynevezett butik jelleg dominál a HH szolgáltatások nyújtása terén, a helyi adottságoknak, a helyi lakosság igényének megfelelően nyújtanak HH szolgáltatást, mindenki mást kínál, másra helyezi a hangsúlyt, de a jogszabályi előírásoknak megfelelően megvan a közös nevező, például az intézmény megközelíthetősége, a terek kialakítása, az információs táblák elhelyezése, feliratozás stb. terén.

2017-ben az **ALA (American Library Association)** kiadásában jelent meg egy átfogó mű<sup>5</sup> arról, hogy a HH olvasóknak hogyan teremthetünk egy minden szempontból befogadó intézményt.

A *fizikai hozzáférés* nem a könyvtáron belüli térkialakítással, bútorzatmegválasztással és -elrendezéssel és egyéb könyvtári alkalmazással foglalkozik elsősorban, hanem messzebről indít és a közlekedési lehetőségeket, az arról szóló szabályozást mutatja be, a HH számára biztosított jegyrendszerrel a segítő állatok alkalmazásán át a biztonságos közlekedés kritériumainak meghatározásáig.

A *digitális hozzáférés* biztosításához javaslatokat dolgoztak ki, normákat, szabályokat alkottak a webtervezés és -befogadás segítésére. A *WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)* 2.0 négy alapelv köré csoportosítja a weboldallal szemben támasztott elvárásokat. Azok legyenek:

1. észlelhetők, befogadhatók (perceivable),
2. működtethetők (operable),
3. érthetők (understandable),
4. paraméterváltást követők (robust), azaz paraméterváltozás esetén is biztosított legyen a rendszerszerű, folyamatos működés.

Lényeges, hogy a weboldalak szövegesek legyenek, a képi tartalomra vonatkozóan is kell, hogy szöveges leírást tartalmazzanak, úgy, hogy kon-

## Téglási Á.: Hátrányos helyzetű könyvtárhaználóok ...

vertálható legyen a szöveg akár öregetűs szöveggé, Braille-írassá, beszéddé, szimbólummá.

A megjelenítés és menüpont egyszerű és átlátható kell, hogy legyen, kerüljük a színes, grafikus elemekkel díszített oldalakat. A mozgó, villogó képeket is kerüljük!

A *szolgáltatások* szervezése holisztikus szemléletet igényel, többek között az elektronikus és a nyomtatott anyagok széles körű használata során. Fontos, hogy a telefonos hosszabbítást, rendelést új ICT lehetőségekkel váltsuk fel, biztosítsunk HH olvasóink számára nyomtatáshoz, letöltéshez alkalmas eszközöket. Mit tehetünk annak érdekében, hogy szolgáltatásainkat mindenki elérje, hogy a személyzet felismerje, hogy HH olvasóval dolgozik? Ki tudjon, ki tudhat a nem látható hátrányokról, a személyzet hogyan tud teljes szolgálati időben gondoskodni a HH olvasók ellátásáról, hogy az ne ad hoc jellegű legyen, hanem jól szervezett módon működjék?

*Meglévő forrásokat* (dokumentumok) úgy tehetünk alkalmassá, illetve használhatóvá HH olvasóink számára, hogy dokumentumtípus és speciális használói csoport szerint rendezzük őket. Ehhez egységes arculatot (Universal Design) alakított ki a North Carolina Állami Egyetem és az Egyetemi Könyvtárak Szervezete (ARL). Hangsúlyos szerepet kap a könyvtáros mint speciális forrás. A könyvtárosi attitűd kialakítása, az érzékenyítés fontos szerepet kap a felkészítés során, éppúgy, mint az egyes problémakörök tudatosítása. Hogy mit tehet a könyvtáros a HH frusztráció és stressz leküzdéséért, ez egy véget nem érő feladat, amit az egyes speciális csoportokkal és szervezeteikkel közösen tudnak megoldani.

A *finanszírozás* intézményi oldalról projektfinanszírozás – eszközök, berendezések alkalmassá tétele, módszerek, távoktatási anyagok, speciális tanulási segédletek kidolgozására. A HH ellátásának biztosítása, illetve javítása intézményi szintű feladat, nem lehet kisebb részlegekre, egységekre elaprózni a pénzeket. Az egyén oldaláról nézve pályázati források állnak rendelkezésre, a támogatások igénylése mindig helyi szinten történik.

Az Egyesült Királyságban 1995-ben lépett hatályba a jogi szabályozás, a **DDA (Disabilities Discrimination Act)**<sup>6</sup> majd 2005<sup>7</sup>-ben módosították. Itt pontosan meghatározzák, hogy kik tartoznak a DDA hatálya alá:

- az érzékszervi hátrányossággal küzdők,

- tanulási nehézséggel küzdők,
- a váltakozó állapotú, orvosi felügyeletet igénylők,
- a korábban hátránnyal küzdők, akik már ki-gyógyultak vagy már nem tartoznak szorosan véve a HH körébe,
- a mentális zavarokkal küzdők, akik állapotát a 2005-ös módosítás szerint már nem kell klinikai pszichológusnak igazolnia,
- epilepsziások, cukorbetegség és egyéb rejtett problémákkal bírók,
- súlyos, életen át tartó betegségben szenvedők (pl. sclerosis multiplex, rák, AIDS/HIV).

A 2005-ös módosítás gyökeres változásokat hozott a hátrányos helyzetűekkel való foglalkozás terén. **Equality 2025<sup>8</sup>** néven felállítottak egy fogyatékkal élőkkel álló tanácsadó testületet, akik a kormány munkáját segítik abban, hogy 2025-re<sup>9</sup> teljes legyen a társadalmi egyenlőség minden fogyatékkal élő számára. Különös figyelmet fordítanak a felső-oktatási intézményben tanulóakra. Tanulást segítő dokumentumokat hoznak létre, bevezetik a jó gyakorlat elvét és pedagógiai módszereket dolgoznak ki az **inkluzív oktatás** megvalósítására.

Érdeemes ezért részletesebben foglalkozni a felső-oktatási intézményeket összefogó SCONUL (Society of College, National and University Libraries)<sup>10</sup> tevékenységével. Feladatuknak tekintik, hogy ne egyedi igényre reagálva építsék ki a szolgáltatásokat, hanem a feltételeket kell megteremteni és készen kell állni a szolgáltatás nyújtására, nem a minimális feltételek biztosításával, hanem a legjobb gyakorlat bevezetésével. Az 1995-ös törvény szerint a könyvtárak biztosítják a polcok megfelelő elhelyezését, az olvasótermi speciális ültetést, a kölcsönzőpult megfelelő magasságúvá alakítását. Speciális használóképzési programokat alakítanak ki és a HH csoportok számára használhatóvá teszik az e-dokumentumokat.

A 2005-ös módosítás kiemeli az intézményesített esélyegyenlőség biztosítását, bármilyen visszaélés, sérelem kiküszöbölését, sőt szükség esetén a pozitív diszkriminációt is. A HH megkülönböztetésének megszüntetése érdekében egyedi megoldásokat is támogatni kell a felzárkóztatás érdekében. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor az írásos elutasítást meg kell indokolni.

## IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

Az IFLA 2005-ben kiadott egy **ellenőrző listát** (checklist)<sup>11</sup>, ami számba veszi, hogy a könyvtáraknak mit kell tenniük és mivel kell rendelkezniük ahhoz, hogy szolgáltatni tudjanak a HH olvasóknak. Ezt az ellenőrző listát folyamatosan frissítik; a legutóbbi változtatásokat megelőzte egy 2017-ben készített felmérés, amelyre 92 országból 636 intézmény válaszolt, ezek között könyvtárosi szervezet, nemzeti könyvtár, felsőoktatási és közkönyvtár, valamint iskolai könyvtár is szerepelt. Az eredmény 474 értékelhető kérdőív alapján épült be a 2018-as ellenőrző listába.

A következőkben – a teljesség igénye nélkül – a főbb kategóriákba tartozó szempontok bemutatása következik:

**Fizikai hozzáférés**, megközelíthetőség, elérhetőség

**Könyvtáron kívül** – közlekedés, jó és könnyű parkolási lehetőség, egyértelmű, világos feliratozás, útmutatás, csúszásmentes utak stb.

**Könyvtárba bejutás** – széles bejárat, elegendő hely kerekesszékes közlekedésére is, jó megvilágítás, önálló használati lehetőség, segítség nélkül igénybe vehető bejutás, rámpák, korlát, lehetőleg kétoldali, üvegajtón jól látható jelzés, nehogy nekimenjenek, biztonsági kapukon való könnyű, segítség nélküli átjutás, lépcsők, emelkedők más színnel történő jelölése, piktogramok, lift, liftben Braille-írás, szintetikus hang/beszéd.

**Könyvtári belső terekben a hozzáférés biztosítása**

- jól látható és hallható tűzjelző,
- mosdók kerekesszékesek számára is használhatóak legyenek, piktogramokkal ellátva,
- állítható magasságú kölcsönzőpult,
- állítható magasságú tájékoztató pont,
- polcok, kiválasztó tér – könnyű átjárhatóság a polcok között, akadálymentes megközelítés,
- székek legyenek erős, stabil karfával ellátva,
- külön részleg kialakítása valamilyen hátránnyal küzdők számára.

**Médiaformátumok, dokumentumtípusok** – cél, hogy minden, mindenki számára elérhető legyen.

**Speciális dokumentumok hátránnyal élők számára:** hangoskönyvek, újságok, hangos folyóiratok, öregbetűs könyvek, könnyen olvasható könyvek, Braille-írású könyvek, DVD feliratozva vagy jelnyelvezve, e-könyvek.

Számítógépek speciális programokkal felszerelve és kiegészítő eszközökkel ellátva.

**Szolgáltatás és kommunikáció:** a munkatársak felkészítésének módja, értekezleteken hátrányos helyzetű csoportok képviselőinek részvétele.

Különböző csoportokat időről időre lássunk el információval, terveinkkel, szolgáltatásainkról szóló információkkal stb. Kapcsolatépítés és fenntartás speciális szervezetekkel, rendszeres párbeszéd, együttműködés.

Hogyan nyújtunk információt a különböző hátrányos helyzetűeknek: a látássérülteknek, a siketeknek és nagyothallóknak, a mozgáskorlátozottaknak, a szellemileg hátramaradottaknak.

Hogyan tesszük az információt könnyen emészthetővé? Világos egyértelmű fogalmazás, rövid mondatok, idegen szavak, kifejezések mellőzése, jól tördeljük, tagoljuk az írást, hagyjunk elegendő sorközt, sötétrel írjunk fehér felületre, sohase fordítva. Ne használjunk színes hátteret.

Webtervezés, webszerkesztés – logikus, könnyen navigálható legyen az oldalunk, alkalmazzunk szoftvert, amivel állíthatjuk a betűnagyságot, a kontrasztot, a sorhosszúságot és a sorközöket. Adjunk alternatív formátumot, (például: .pdf vagy .doc) lehetőleg nem formázott szöveget (.txt). Tegyük külön hozzáférhetővé a szöveget, használjunk külön tervezett *style sheet*-eket, kerüljük a kereteket és táblázatokat, kerüljük a mozgó, ugráló képeket, legyen hanganyag a szöveg mellé.

Hogyan teremtsünk kapcsolatot és működünk együtt a különböző hátrányokkal élőkkel tömörítő szervezetekkel? Rendszeres párbeszéd, tájékoztatás, együttműködés kiépítése és fenntartása a cél.

**Marrakesh Szerződés<sup>12</sup> – ami véget vet a „könyvinségnek”**

Az egészségügyi világszervezet (WHO) felmérése szerint 253 millióra becsülhető a látási problémával küzdők száma világszerte. Ezek többsége az ala-

**Téglási Á.: Hátrányos helyzetű könyvtárhazsnálók ...**

csony jövedelmet biztosító országokban él. A kiadott, megjelentetett műveknek viszont kevesebb, mint 10%-a férhető hozzá a látássérültek számára.

A Marrakesh Szerződés a „könyvinséget” számolja fel azzal, hogy a szerzők feleket arra veszi rá, hogy nemzeti jogszabályaik tartalmazzák és tegyék lehetővé, hogy egy adott mű számos formátumban hozzáférhetővé válhasson, például Braille, e-szöveg, audio vagy öregbetűs változatban egyaránt megjelenhessen, olyan, erre jogosult szervezetek gondozásában, amelyek olvasási vagy szövegértési nehézséggel küzdőkkel foglalkoznak. A szerződés értelmében lehetőség van az így előállított szövegek országhatáron belüli cseréjére, a szerzői jogvédő hivatal engedélye, illetve hozzájárulása nélkül.

A szerződést 2013. június 27-én ünnepélyes keretek között ismertette a **World International Property Organization WIPO**,<sup>13</sup> egy diplomáciai konferencián, amelyet Marrakesh-ben (Marokkó) tartottak. Hatálybalépésének dátuma: 2016. szeptember 30., három hónappal azután, hogy 20 tagállam ratifikálta azt.

Az Európai Unióval 2018-ban kötötték meg a szerződést, amelynek értelmében az EU-tagországokban 2019 januárjától van lehetőség adott mű bármilyen formátumban való megjelentetésére, külön szerzői jogi engedély nélkül.

**ABC – Az elérhető könyvek (The Accessible Books Consortium)<sup>14</sup>**

A WIPO és partnerei 2014-ben létrehozták az ABC konzorciumot, hogy biztosítsák a Marrakesh Szerződés gyakorlati megvalósulását. Az ABC három területen végzi munkáját:

1. a szükséges technikai készségek elsajátítását segíti a fejlődő és elmaradott országokban,
2. támogatja a különböző formátumú kiadások megjelentetését és terjesztését, több formátum együttes kiadását,
3. nemzetközi online katalógust épít és segíti a különböző formátumok cseréjét, az ABC Globális Könyvszolgáltatás (ABC Global Book Service) néven futó programon keresztül.

Az ABC Könyvszolgálat 319 ezer művet tesz hozzáférhetővé a vakok és gyengénlátók részére.

**DAISY Digital Accessible Information System<sup>15</sup>**

Az IFLA csatlakozott az ENSZ 2030-ig szóló Agendájához is a hozzáférés és az egyenlő esély könyvtári megoldásainak összefoglalásával.

DAISY (Digital Accessible Information System) – az ENSZ programja, amely eszközt is és tartalmat is biztosít ahhoz, hogy mindenki, azaz minden hátrányos helyzetű személy is, hozzáférhessen az információkhoz. 1994-ben Japán elkészítette az első digitális hangoskönyvlejátszót, 1996-ban már 25 ország a konzorcium tagja és több mint 3000 cím érhető el a rendszerben.

**ENSZ** egyezmény értelmében mindenkinek joga van az információhoz, ezen belül külön hangsúlyozza a hátrányos helyzetűek jogait.

A világszervezet két területen tartja fontosnak a fenti elv megvalósulását:

1. művek kiadása, létrehozása, szerzők, kiadók támogatásával
2. ITC eszközök gyártása, fejlesztése

1988-ban merült fel a DAISY konzorcium létrehozása, 1994-ben Japán elkészítette az első digitális hangoskönyv lejátszót, 1996-ban vakok szövetségén keresztül szerveződött, 6 ország kezdeményezésére (Japán-Spanyolország-Egyesült Királyság-Svájc-Hollandia-Svédország), majd 25 ország részvételével megalakult a konzorcium

Fő feladatuk szabályok, egységes technikai feltételek megteremtése, standardizálás. 2011-re 3000 mű érhető el a rendszerben.

### Hivatkozások

- 1 The IFLA Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons, 1931-2001 : A seventy year retrospective. In. International resource book for libraries serving disadvantaged persons. Locke, J. and Panella, N. M. München, K.G. Saur 2001. p. 3-47.
- 2 <http://search.ebscohost.com> <https://link.springer.com> [www.store.org](http://www.store.org) EISZ adatbázisok library és/vagy library and information science szakterületen belül disabled users, disadvantaged users, handicapped users és/vagy services to .... tárgyszavak alapján

3 <http://adata.org/learn-about-ada>

4 <https://nlsbard.loc.gov>

5 Kowalsky, M., Woodruff, J. Creating inclusive library environment : A planning guide for serving patrons with disabilities. Chicago : ALA 2017. 218 p.

6 <https://www2.le.ac.uk/offices/equalities-unit/protected-characteristics/disability->

1/guidance\_on\_matters\_to\_be\_taken\_into\_account\_in\_determining\_questions\_relating\_to\_the\_definition\_of\_disability.pdf

7 [http://www.osborneclarke.com/media/filer\\_public/5d/33/5d336b89-dd9e-472f-8f0f-7d64751a0a5a/disability-discrimination-act-december.pdf](http://www.osborneclarke.com/media/filer_public/5d/33/5d336b89-dd9e-472f-8f0f-7d64751a0a5a/disability-discrimination-act-december.pdf)

8 <https://www.disability.co.uk/sites/default/files/resources/roadmap-full.pdf>

9 <https://www.gov.uk/government/organisations/equality-2025> - EU kilépés miatt a program megszűnt

10 [www.sconul.ac.uk](http://www.sconul.ac.uk)

11 Irvall, B. – Nielsen, G. S. Access to libraries for persons with disabilities – Checklist The Hage, IFLA, 2005. 18 p. 30 cm. (IFLA Professional Reports 89.)

12 [www.eifl.net](http://www.eifl.net) The Marrakesh Treaty : An EIFL Guide for Libraries. 2015.

13 [www.wipo.int](http://www.wipo.int)

14 <https://www.accessiblebooksconsortium.org>

15 [www.daisy.org](http://www.daisy.org)

Beérkezett: 2019. I. 23-án.



#### **Téglási Ágnes**

ny. főigazgató-helyettes  
MTA Könyvtár és Informatikai  
Központ  
E-mail: [teglasi.agnes@gmail.com](mailto:teglasi.agnes@gmail.com)