

Kapaszkodók és korlátok

Körkép a hazai könyvtárak esélyegyenlőségi helyzetéről

BÓDOG András

A Széchenyi 2020 program keretében 3 milliárd forint vissza nem térítendő támogatásból 36 hónapon keresztül zajló *Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás* című EFOP 1.3.1-15-2016-00001 azonosító számú projekt a közösségfejlesztés mellett módszertan kidolgozásával és átadásával támogatja a kulturális intézmények, köztük a könyvtárak esélyegyenlőség biztosítása érdekében végzett tevékenységét. 2017-ben megjelent az *Esélyegyenlőségi módszertani útmutató* című összefoglaló *Csongor Anna* szerkesztésében, a projekt esélyegyenlőségi munkacsoportjának jóvoltából. A kötet átfogó áttekintést nyújt a kulturális szférára vonatkozóan az esélyegyenlőség fogalomrendszeréről és jogi háttéréről, kiegészítve a három szakterület – a múzeumi, közművelődési és könyvtári – hazai jógyakorlatainak bemutatásával, amelyek sokféle tanácsot, eszközt, praktikát kínálnak a téma iránt érdeklődő olvasóknak. A kötet kibővítése a külföldi példákkal és jógyakorlatokkal jelenleg is folyamatban van. Az útmutató az esélyegyenlőség kérdéskörét általánosság-

ban közelítette meg, helyzetképet szolgáltatva a hazai kulturális intézményrendszer tükrében. A kibővülő kötet további példaleírásokra koncentrált, elsősorban az angolszász public library-k világából merítve. Terjedelmi okok miatt a bővítésbe már nem fért bele a gyakorlatban bevált lépések, tennivalók részletesebb bemutatását kínáló „így csináld!” – típusú útmutatók ismertetése, amelyek a mindennapi munkában talán az egyik legjobban hasznosítható segédanyagot jelentik. Jelen tanulmány egy ilyen segédlet alapján a hasznos ötletek, bevált gyakorlatok közreadására is vállalkozik. Ezt megelőzően a projekt kutatási eredményeire támaszkodva kísérletet teszünk a könyvtári helyzetkép felvázolására. A témának további aktualitást ad, hogy a *Cselekvő közösségek* projekt keretében idén tavasszal harmadszor megrendezett *Közösségek hete* című rendezvénysorozat kezdő időpontja éppen egybeesett az esélyegyenlőség május 5-ei világnapjával, és a rendezvény szlogenje is a témához kapcsolódva „Adj esélyt ...!” volt.

Az esélyegyenlőségi politika mindazokat a jogi és

nem jogi eszközöket fogja össze, amelyeknek az a céljuk, hogy minden ember egyenlő eséllyel érvényesülhessen az élet különböző területein. Magyarországon a jogszabályi kereteket Magyarország Alaptörvényének *Szabadság és felelősség* című XV. cikke határozza meg, amely kimondja, hogy...

„(1) A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes.

(2) Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.

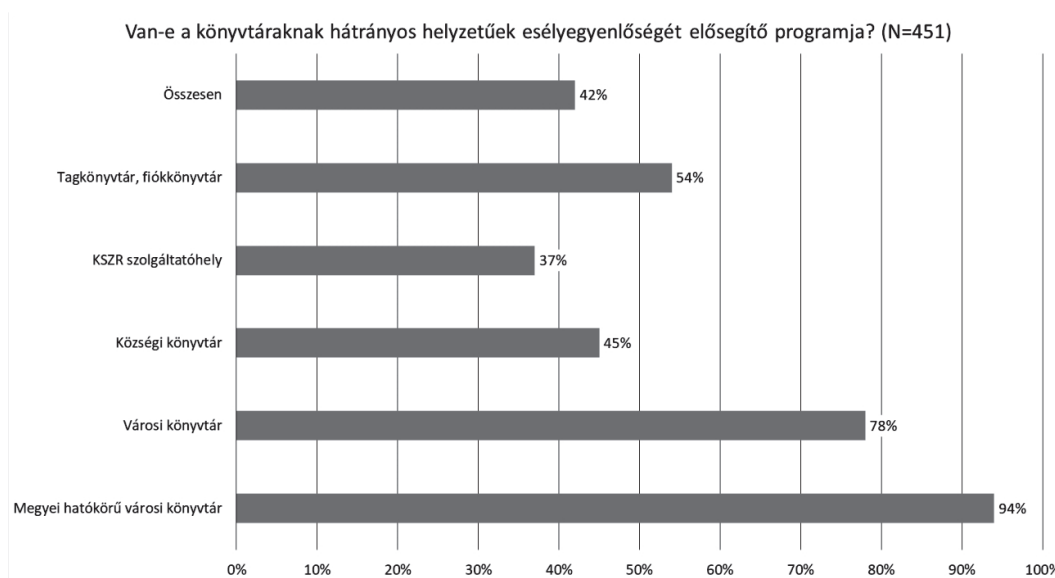
(3) A nők és a férfiak egyenjogúak.

(4) Magyarország az esélyegyenlőség és a társadalmi felzárkózás megvalósulását külön intézkedésekkel segíti.

(5) Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”¹

A jogi és intézményi keretek megteremtik az esélyegyenlőségi politika feltételeit, ám ahogy arra az *Esélyegyenlőségi módszertani útmutató* is rávilá-

gít, sok teendőnk van még annak elérése érdekében, hogy a társadalom egészét, a mindennapokat az esélyegyenlőségi törekvések megvalósítására irányuló cselekvés áthassa. Ezen az alapvető társadalmi problémán csak átgondolt jogi szabályozással és erős közéleti szolidaritással lehet változtatni. Az uniós jogharmonizáció eredményeképp elfogadott, az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény egyértelműen rögzíti, hogy az esélyegyenlőség biztosítása elsősorban az állam feladata. Hatálya kiterjed az élet valamennyi területén előforduló jogviszonyra, azonos szabályokkal tiltja a diszkriminációt valamennyi hátrányos helyzetű csoporttal szemben.² A könyvtárak működési kereteit is meghatározó 1997. évi CXL. törvény³ kimondja, hogy a törvényben meghatározott jogok érvényesítése során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani, a könyvtárak esetében pedig külön kiemelt passzus, hogy az intézmény mindenki által használható és megközelíthető legyen. A 2003 és 2007 közötti időszakra vonatkozó országos könyvtári stratégia célként tűzte ki a könyvtári esélyegyenlőség megvalósítását, az alapfeltételek – koncepció és cselekvési terv – megteremtésével.³



1. ábra

Hátrányos helyzetűek esélyegyenlőségét támogató programok megléte könyvtártípusonként 2012 és 2017 között

A *Cselekvő közösségek* projekt keretében 2017 júniusa és szeptembere között nagyszabású kutatás zajlott *Magyarországi múzeumok, könyvtárak és közművelődési intézmények reprezentatív felmérése* címen azzal a céllal, hogy átfogó képet adjon a fenti

három szakterület társadalmi beágyazottságáról. A kérdőíves felmérés széles körben érintette az esélyegyenlőség témáját a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, valamint a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségét támogató kérdéskörök

tekintetében. A kutatás megállapításai sajnos, számos hiányosságot feltártak: annak ellenére, hogy az esélyegyenlőség biztosítása a könyvtárakra nézve is jogszabályi kötelezettség, a hazai közkönyvtárak több mint felében – a kis intézmények esetében (különösen a községi könyvtárak és KSZR-szolgáltatóhelyek túlnyomó részében) – gyakorlatilag nem beszélhetünk a hátrányos helyzetű csoportok támogatásáról a különböző rendszeres programok, szolgáltatások, foglalkozások révén, infrastrukturális vagy egyéb okok következményeképpen. Az olyan nagyobb önálló intézmények, mint a megyei hatókörű városi könyvtárak és a városi könyvtárak már kedvező arányban (94%, illetve 78%) rendelkeznek tervezett esélyegyenlőségi politikával. A többnyire infrastrukturális okokból eredeztethető hiányosság meglete lehet fenntartói felelősség ugyanúgy, mint a hiányosság felszámolásának hiánya. Mindezek tünetként utalnak a könyvtárszakma elsősorban önkormányzati szinten jelen lévő, de állami fenntartás esetén is előforduló alulfinanszírozottságára.

Körkép a hazai közkönyvtárak esélyegyenlőségi programjainak, szolgáltatásainak arányáról

A Magyarországi múzeumok, könyvtárak és közművelődési intézmények reprezentatív felmérése című kutatási jelentés a kulturális intézmények tizennégy, hátrányos helyzetű csoporttal való kapcsolatát vizsgálta: romák, további nemzetiség, bevándorlók, fogyatékkal élők, hátrányos helyzetű nők, kisgyermekes anyák, nagycsaládosok, munkanélküliek, mélyszegénységben élők, hajléktalanok, idősek, szenvedélybetegek, tartós betegséggel küzdők, valamint LMBTQ (transzneműség, heteroszexuálistól eltérő szexuális orientáció). Az esélyegyenlőség biztosítására vonatkozó kérdések ismeretterjesztő, szórakoztató jellegű, illetve segítő, támogató célú könyvtári programok, szolgáltatások meglétét vizsgálták öt évre visszamenőleg (2012–2017), különböző pénzügyi források (pályázati támogatás, saját költségvetés, önkormányzati forrás, egyéb) szerint csoportosítva. Az 1. táblázatban ezek összesített értékeit lehet megtekinteni: mivel a kérdőívben egy könyvtár több pénzügyi forrást is megjelölhetett, kategóriánként a leggyakoribb finanszírozási formákból számoltunk átlagot, mivel legalább akkora arányban biztosan tudta támogatni az intézmény az adott hátrányos helyzetű csoportot.

Korábban már említettük, hogy a hazai közkönyvtárak kevesebb mint felében működik tényleges

esélyegyenlőségi szolgáltatás. A fenti alacsony arányszámok tovább „szeletelik” ezt a mintát, azonban így is megfigyelhetőek azok a trendek, amelyeket a célcsoportonként rendezett adattáblák részletesebb adatai is alátámasztanak: a szórakoztató, ismeretterjesztő programok – a közkönyvtárak sajátos funkciói miatt várható módon – inkább jellemzőbbek, mint a szociális érzékenységre reflektáló, segítő jellegű programok. A „nem tudja” kérdésre kapott viszonylag magasabb számok egyrészt valószínűsítik, hogy a könyvtári programok, szolgáltatások bevált praktikák, rögzült szokásrendszer alapján „ösztönösen” alakulnak ki, és inkább célozzák meg az olvasóközönség egészét, mint közvetve a különböző hátrányos helyzetű csoportokat. A fentebb részletezett elaprózott adateloszlás a kutatás reprezentatív voltának következménye. A magyar könyvtári rendszer jellegzetességeinek megfelelően, nagyon magas (256 db könyvtár a 451 darabos mintából) a jellemzően rövid nyitvatartási idővel működő, általában csak egy főt alkalmazó KSZR szolgáltatóhelyek száma, ahol elenyésző a céltudatos esélyegyenlőségi politika gyakorlása.

A következő táblázatokban az egyes hátrányos helyzetű csoportok számára kínált programok, szolgáltatások és foglalkozások adattáblái tekinthetőek meg. A mintában szereplő nagykönyvtárak (a nemzeti és a fővárosi könyvtár) adatai szerepelnek ugyan a táblázatban, ám azok aránytorzító jellege miatt külön nem kerültek említésre az elemzésekben. Fővárosi vonatkozásokban pontos adatokhoz a lokális könyvtári rendszer önálló, reprezentatív vizsgálata lenne szükséges. Az összesített eredményekbe (a fenti táblázatba, illetve az alábbi adattáblák összes kérdezett könyvtárra vonatkozó adataiba) természetesen beszámolásra kerültek a fővárosi intézmények is.

Magyarországon a közkönyvtárak által leginkább támogatott hátrányos helyzetű csoportot az idősek képviselik. Mint a többi, a hátrányos helyzetű csoportok számára nyújtott könyvtári program vagy szolgáltatás esetében, a megyei hatókörű városi könyvtárak kiugróan magas, átlagon felüli arányban látják el ezt a feladatot. A megyei intézmények csaknem felében saját költségvetésből is támogatják az idősek számára szórakoztató, ismeretterjesztő programok létrehozását. Hasonló arányú támogatás egyedül a következő frekventált célcsoport, a kisgyermekes anyák esetében figyelhető meg az országszerte előforduló baba-mama klubok és hasonló foglalkozások formájában.

Hátrányos helyzetű csoportok megcélzása	Csoportspecifikus szórakoztató, ismeretterjesztő jellegű programok, szolgáltatások a vizsgált könyvtárakban (leggyakoribb finanszírozási forma átlagértéke)	Csoportspecifikus segítő, támogató jellegű program, szolgáltatás a vizsgált könyvtárakban (leggyakoribb finanszírozási forma átlagértéke)	Csoportspecifikus programok, szolgáltatások leggyakoribb finanszírozási forma szerinti összesített átlagértéke a vizsgált könyvtárakban	Nem tudja
romák	15%	19%	17%	15%
további nemzetiségek	8%	3%	5%	17%
bevándorlók	1%	-	1%	15%
fogyatékkal élők	22%	14%	18%	18%
nők	18%	14%	16%	16%
kisgyermekes anyák	24%	16%	20%	14%
nagycsaládosok	17%	13%	15%	16%
munkanélküliek	8%	7%	8%	15%
mélyszegénységben élők	4%	3%	4%	18%
hajléktalanok	1%	2%	1%	19%
idősek	27%	19%	23%	12%
szenvedélybetegek	2%	2%	2%	18%
tartós betegségben szenvedők	6%	4%	6%	18%
LMBTQ	1%	-	1%	19%
egyéb	1%	2%	1%	19%
Átlagérték:	10%	8%	9%	16%

1. táblázat

Hátrányos helyzetű csoportokat megcélzó közkönyvtári programok, foglalkozások, szolgáltatások 2012–2017. időszakban, leggyakoribb finanszírozási forma átlagértékei szerinti eloszlásban (N=451)

Idősek számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeret-terjesztő, szórakoztató program - szolgáltatás	pályázati úton	50%	39%	15%	7%	3%	9%	7%
	saját költségvetésből	-	44%	28%	10%	7%	14%	12%
	önkormányzati forrásból	-	-	10%	14%	14%	11%	13%
	egyéb forrásból	-	-	7%	7%	7%	6%	7%
	nem tudja	-	6%	12%	14%	10%	6%	10%
Segítő, támogató program - szolgáltatás	pályázati úton	50%	11%	9%	3%	1%	-	3%
	saját költségvetésből	-	33%	15%	7%	2%	6%	6%
	önkormányzati forrásból	-	-	3%	7%	5%	3%	4%
	egyéb forrásból	-	-	6%	7%	4%	-	4%
	nem tudja	-	6%	18%	14%	13%	9%	13%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	6%	18%	18%	27%	20%	23%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	-	6%	8%	9%	6%	8%

2. táblázat

Idősek számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Kisgyermekes anyák számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	33%	12%	1%	1%	-	4%
	saját költségvetésből	-	44%	19%	7%	4%	6%	8%
	önkormányzati forrásból	-	6%	3%	7%	9%	11%	8%
	egyéb forrásból	-	11%	7%	10%	5%	11%	7%
	nem tudja	-	0%	19%	19%	12%	6%	13%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	17%	4%	1%	1%	0%	2%
	saját költségvetésből	-	17%	18%	4%	2%	6%	5%
	önkormányzati forrásból	-	-	7%	4%	3%	3%	4%
	egyéb forrásból	-	-	1%	5%	2%	-	2%
	nem tudja	-	-	18%	22%	14%	11%	15%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	6%	24%	26%	30%	23%	27%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	-	10%	8%	11%	6%	10%

3. táblázat

Kisgyermekes anyák számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A fogyatékkal élőknek szóló könyvtári programok, szolgáltatások szervezésében is a megyei hatókörű városi könyvtárak járnak az élen, ezen intézmények

fele pályázati úton is tud a célcsoportnak szórakoztató, ismeretterjesztő jellegű szolgáltatást biztosítani.

Fogyatékkal élők számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	50%	18%	3%	-	6%	6%
	saját költségvetésből	-	11%	9%	5%	2%	0%	4%
	önkormányzati forrásból	-	6%	3%	7%	9%	11%	8%
	egyéb forrásból	-	11%	7%	10%	5%	11%	7%
	nem tudja	-	-	4%	3%	2%	3%	2%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	17%	4%	4%	-	9%	3%
	saját költségvetésből	-	11%	25%	22%	16%	11%	18%
	önkormányzati forrásból	-	33%	12%	1%	-	3%	4%
	egyéb forrásból	-	22%	4%	3%	1%	3%	3%
	nem tudja	-	-	1%	0%	1%	-	1%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	6%	22%	22%	20%	20%	20%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	6%	10%	21%	32%	14%	24%

4. táblázat

Fogyatékkal élők számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A fogyatékkal élőket tömörítő hátrányos helyzetű csoportok esetében sarkalatos pont a könyvtárépületek akadálymentesítésének kérdése. Az akadály-

mentesített könyvtári terek státuszát lekérdező táblázat eredményei alapján ezen a téren még jelentős fejlesztésekre lenne szükség.

☉ KAPASZKODÓK ÉS KORLÁTOK ☉

Akadálymentesítettség önbevallás alapján	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)
Igen, teljes mértékben akadálymentesített	-	-	1%	1%	20%
Igen, részben akadálymentesített	11%	1%	4%	2%	20%
Nem akadálymentesített	89%	99%	95%	97%	60%
Összesen	100%	100%	100%	100%	100%

5. táblázat

Akadálymentesített könyvtári terek státusza könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban, (túl szigorú) önértékelés alapján (N=451)

Az egyes akadálymentesített eszközöket megvizsgálva nyilvánvalóvá válik, hogy a kérdőívet kitöltők a szükségesnél szigorúbbak voltak önmagukkal szemben az akadálymentesített könyvtári terek státuszát illetően. Az egyes akadálymentes eszközök meglétét áttekintve, pozitívabb helyzetképet kapunk. Az olyan létfontosságú eszközök, mint az akadálymentesített mosdók, rámpák, korlátliftek jóval nagyobb arányban vannak jelen a hazai közkönyvtárakban, mint ahogy

a kérdőív kitöltői saját akadálymentesítettségük szempontjából megfelelőnek gondolták volna, ám továbbra is fontos hangsúlyozni, hogy ezen intézmények nagyjából fele továbbra sem tekinthető teljesen akadálymentesített épületnek. A 6. táblázatban jól látható, hogy a jogszabályi kötelezettségnek elsősorban a nagyobb önálló intézmények tudnak hatékonyan eleget tenni, az intézmények nagyságával és pénzügyi támogatottságával egyenes arányban.

Akadálymentes eszközök	mosdó	rámpa	látogatóirányító rendszer	tapintható térkép	hangos térkép	piktogram	indukciós hurok	lift	korlátlift	vezetősáv	honlap	információs anyagok	jeltolmács
Fővárosi és nemzeti (N=2)	50%	50%	50%	-	-	50%	-	50%	50%	-	-	50%	50%
Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	89%	83%	17%	6%	28%	61%	50%	50%	6%	28%	89%	28%	28%
Városi könyvtár (N=67)	67%	67%	16%	4%	1%	25%	16%	16%	13%	13%	27%	-	3%
Községi könyvtár (N=73)	63%	68%	11%	5%	-	11%	4%	3%	5%	10%	10%	-	-
KSZR szolgáltatóhely (N=256)	43%	47%	5%	1%	1%	4%	3%	5%	38%	5%	4%	1%	1%
Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	43%	51%	-	-	-	9%	-	6%	23%	3%	43%	3%	3%
Összesen (N=451)	48%	52%	6%	2%	1%	7%	4%	6%	31%	6%	10%	1%	1%

6. táblázat

Akadálymentesített eszközök megléte könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Az infokommunikációs akadálymentesítésnél fontos figyelembe venni, hogy a közkönyvtári szektor számszerinti többségét adó KSZR szolgáltatóhelyek, sőt, sok esetben a községi könyvtárak sem rendelkeznek saját webes felülettel. A megyei hatókörű városi

könyvtárak jelentős többsége legalább részben akadálymentesített online felületekkel rendelkezik, míg városi könyvtárak esetében ez az arány már 59%-ra, tag- és fiókkönyvtárak esetében 54%-ra, községi könyvtárak esetében 41%-ra esik vissza.

Webes felületek akadálymentessége önbevallás alapján	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgál- tatóhely (N=256)	Tag- könyvtár, fiók- könyvtár (N=35)
Igen, teljes mértékben akadálymentesített	39%	19%	7%	10%	14%
Igen, részben akadálymentesített	56%	40%	36%	18%	40%
Nem akadálymentesített	6%	40%	58%	72%	46%
Összesen	100%	100%	100%	100%	100%

7. táblázat

Akadálymentesített könyvtári webes felületek státusza könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban, (túl szigorú) önértékelés alapján (N=451)

A hátrányos helyzetű nőket, a nagycsaládosokat, a romákat és a munkanélkülieket támogató programok, szolgáltatások eloszlása a 8. és 9. táblázatban tekinthető meg.

A hátrányos helyzetű nők számára is a megyei hatókörű városi könyvtárak nyújtják a legtöbb testreszabott szolgáltatást ismeretterjesztő és szórakoztató programok révén, melyeket általában pályázati úton (33%) és saját költségvetésből (22%) finanszíroznak. A támogatás arányához hasonló

értékben (39%) van tudomása a megyei intézményeknek e célcsoport létezéséről a környéken, ám specifikus szolgáltatásra sajnos, nincs lehetőségük. Kisebb intézmények esetében ez az arányszám hasonló értéket mutat, miközben a tényleges támogatás aránya számottevően alacsonyabb. Nagycsaládosok esetében hasonló megállapításokat tehetünk, azzal a különbséggel, hogy a támogatás aránya valamivel kisebb értékeket mutat.

Hátrányos helyzetű nők részére kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	33%	12%	3%	-	6%	4%
	saját költségvetésből	-	22%	6%	3%	2%	6%	4%
	önkormányzati forrásból	-	-	1%	3%	5%	3%	4%
	egyéb forrásból	-	6%	9%	4%	4%	3%	4%
	nem tudja	-	6%	22%	19%	15%	11%	16%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	17%	7%	3%	1%	3%	3%
	saját költségvetésből	-	-	7%	1%	-	-	2%
	önkormányzati forrásból	-	-	4%	-	2%	-	2%
	egyéb forrásból	-	-	3%	4%	2%	-	2%
	nem tudja	-	6%	21%	19%	14%	9%	15%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	39%	31%	34%	35%	31%	34%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	0%	13%	15%	13%	6%	12%

8. táblázat

Hátrányos helyzetű nők részére kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Nagycsaládosok részére kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	22%	6%	3%	1%	3%	3%
	saját költségvetésből	-	17%	9%	4%	2%	6%	4%
	önkormányzati forrásból	-	-	3%	1%	5%	3%	4%
	egyéb forrásból	-	22%	7%	10%	1%	9%	5%
	nem tudja	-	6%	21%	21%	15%	9%	16%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	50%	11%	4%	1%	-	-	2%
	saját költségvetésből	-	6%	3%	1%	1%	3%	2%
	önkormányzati forrásból	-	-	4%	1%	2%	-	2%
	egyéb forrásból	-	-	4%	8%	-	-	2%
	nem tudja	-	6%	24%	21%	15%	9%	16%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	33%	37%	34%	35%	31%	35%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	-	12%	11%	14%	6%	12%

9. táblázat

Nagycsaládosok részére kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A romáknak szánt programok, ill. szolgáltatások esetében kiugróan magas értéket kaptunk a megyei hatókörű városi könyvtáraktól a nekik szánt ismeretter-

jesztő, ill. szórakoztató jellegű programok pályázati támogatására.

Romák részére kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgál- tatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeret- terjesztő, szórakoztató program- szolgáltatás	pályázati úton	-	56%	18%	5%	3%	9%	8%
	saját költségvetésből	-	6%	1%	1%	-	3%	1%
	önkormányzati forrásból	-	-	6%	1%	4%	-	3%
	egyéb forrásból	-	-	3%	3%	3%	-	2%
	nem tudja	50%	6%	16%	19%	14%	9%	14%
Segítő, támogató program- szolgáltatás	pályázati úton	50%	39%	10%	3%	2%	6%	5%
	saját költségvetésből	-	17%	7%	5%	1%	-	3%
	önkormányzati forrásból	-	-	4%	1%	2%	-	2%
	egyéb forrásból	-	-	1%	4%	1%	-	2%
	nem tudja	-	6%	21%	19%	13%	9%	15%
Nincs ilyen program, de vannak az intéz- mény környezetében ilyen csoportok		-	22%	36%	14%	23%	23%	23%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	-	10%	30%	26%	20%	23%

10. táblázat

*Romák részére kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként,
2012–2017. időszakban (N=451)*

Munkanélkülieket tájékoztató, segítő programokra hatalmas igény volna, ám sajnos csak sokadik helyen szerepel a könyvtárak esélyegyenlőségi programlehetőségei között. Kiugró adatot a tag- és fiókkönyvtárak

válaszaiban fedezhetünk fel: az intézmények közel fele jelezte, hogy az álláslehetőségek hiánya sújtja a szolgáltatási körükbe eső településrészt, mégisincs lehetőségük ilyen jellegű programok szervezésére.

Munkanélküliek részére kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	28%	9%	10%	2%	3%	5%
	saját költségvetésből	-	17%	9%	1%	2%	-	3%
	önkormányzati forrásból	-	-	1%	4%	2%	-	2%
	egyéb forrásból	-	6%	9%	1%	2%	-	3%
	nem tudja	50%	11%	21%	18%	15%	6%	16%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	22%	7%	5%	1%	-	4%
	saját költségvetésből	-	6%	7%	1%	1%	3%	2%
	önkormányzati forrásból	-	-	4%	5%	3%	-	3%
	egyéb forrásból	-	-	4%	5%	2%	-	2%
	nem tudja	50%	6%	22%	14%	14%	6%	14%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		50%	39%	24%	25%	30%	43%	30%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	-	12%	12%	18%	3%	14%

11. táblázat

Munkanélküliek számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Hasonló arányú, ám még alacsonyabb mértékű szolgáltatási portfólióval szembesülünk a mélyszegénységben érintettek könyvtári ellátását illetően. A kiugróan magas arányszám a megyei hatókörű városi és városi könyvtárak esetében jól megmutatja, hogy

az ellátási környezetükben élők is sújtja ez a jelenleg, de nincs lehetőségük a célirányosan mélyszegényeknek szánt tájékoztató, segítő jellegű programok, szolgáltatások tartására.

Mélyszegénységben élők számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	17%	4%	1%	1%	3%	2%
	saját költségvetésből	-	11%	3%	1%	1%	-	2%
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	1%	-	1%
	egyéb forrásból	-	-	1%	1%	-	-	1%
	nem tudja	50%	6%	28%	23%	15%	9%	18%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	17%	3%	-	1%	-	2%
	saját költségvetésből	-	11%	1%	-	-	-	1%
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	1%	-	1%
	egyéb forrásból	-	-	1%	-	1%	-	2%
	nem tudja	50%	6%	27%	5%	15%	9%	17%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	44%	42%	19%	18%	29%	24%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	11%	18%	25%	33%	17%	27%

12. táblázat

Mélyszegénységben élők számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Az adatokból jól látható, hogy a megyei hatókörű városi könyvtárak környezete a leginkább érintett a hajléktalanok jelentette kihívások és nehézségek kezelésében, ennek ellenére szinte elenyésző a célirá-

nyos könyvtári programok, szolgáltatások aránya. A nem városi könyvtárak közel felében pedig a könyvtárosok véleménye szerint nincsenek hajléktalanok az adott településen.

Hajléktalanok számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeret-terjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	6%	0%	0%	0%	0%	0%
	saját költségvetésből	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	önkormányzati forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	egyéb forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	nem tudja	50%	11%	28%	23%	16%	11%	19%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	6%	0%	0%	0%	0%	0%
	saját költségvetésből	-	6%	3%	0%	0%	0%	1%
	önkormányzati forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	egyéb forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	nem tudja	50%	11%	25%	22%	16%	11%	18%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		50%	72%	13%	5%	2%	17%	8%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	0%	45%	49%	52%	26%	46%

13. táblázat

Hajléktalanok számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A szenvedélybetegek alkotta társadalmi rétegről a hajléktalanokhoz hasonló arányú eredményeket kaptunk. Szintén a megyei jogú városok ismerik fel kiemelkedő arányban a környezetükben szenvedélybe-

tegséggel sújtott embertársaikat. Különbség az előző adatsorral szemben, hogy az adatokból kimutathatóan már a vidéki kisebb településeken is ismert ez a fajta társadalmi probléma.

Szenvedélybetegek számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kéredezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	6%	3%	3%	0%	3%	2%
	saját költségvetésből	-	0%	1%	0%	1%	0%	1%
	önkormányzati forrásból	-	0%	1%	0%	1%	0%	1%
	egyéb forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	nem tudja	50%	6%	28%	23%	16%	11%	18%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	6%	3%	0%	1%	3%	1%
	saját költségvetésből	-	6%	0%	0%	0%	0%	0%
	önkormányzati forrásból	-	0%	1%	0%	0%	0%	0%
	egyéb forrásból	-	0%	1%	1%	0%	0%	1%
	nem tudja	50%	6%	27%	19%	16%	11%	17%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	67%	36%	29%	20%	29%	26%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	11%	22%	23%	34%	14%	28%

14. táblázat

Szenvedélybetegek számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A tartós betegséggel küzdők közkönyvtári támogatása szintén elenyésző arányokkal bír. Átlagon felüli, kiugró adatot a megyei hatókörű városi könyvtárak esetében kapunk, 22%-uk saját költségvetésből, 11–11%-uk pályázati és egyéb forrásból kínál célirá-

nyos ismeretterjesztő programot, szolgáltatást, valamint 11–11%-os arányban segítő, támogató jellegű foglalkozást pályázati és saját forrásból. Más típusú könyvtárakban azonban nem jellemző e hátrányos helyzetű csoport célirányos támogatása.

Tartós betegséggel küzdők számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	11%	4%	0%	0%	0%	1%
	saját költségvetésből	-	22%	4%	1%	1%	6%	3%
	önkormányzati forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	egyéb forrásból	-	11%	0%	4%	1%	3%	2%
	nem tudja	50%	6%	24%	23%	17%	11%	18%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	11%	4%	0%	0%	0%	1%
	saját költségvetésből	-	11%	4%	0%	0%	6%	2%
	önkormányzati forrásból	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	egyéb forrásból	-	0%	0%	3%	1%	0%	1%
	nem tudja	50%	6%	24%	22%	16%	11%	18%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	39%	37%	25%	20%	17%	24%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	6%	16%	23%	32%	17%	26%

15. táblázat

Tartós betegséggel küzdők számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

Az eredmények igazolták azon előfeltevést, miszerint a bevándorlókkal és az LMBTQ közösségekhez tartozókkal, mint hátrányos helyzetű csoportokkal

való foglalkozás gyakorlatilag nem játszik szerepet a hazai közkönyvtárak működésében.

Bevándorlók számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeret-terjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	-	-	-	-	-	-
	saját költségvetésből	-	6%	1%	-	-	-	1%
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	egyéb forrásból	-	-	-	-	-	3%	-
	nem tudja	50%	6%	16%	19%	14%	9%	14%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	-	-	-	-	-	-
	saját költségvetésből	-	-	-	-	-	-	-
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	egyéb forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	nem tudja	50%	6%	21%	19%	13%	9%	15%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	-	6%	5%	2%	-	3%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	72%	58%	51%	51%	43%	52%

16. táblázat

Bevándorlók számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A vizsgált könyvtárak átlagérték szerinti 52%-a válaszolta, hogy tudomásuk szerint nincsenek bevándorlók a közvetlen környezetükben, és csupán átlagosan

3%-uk volt biztos abban, hogy a közelben élnek külföldről betelepültek.

LMBTQ használók számára kínált programok, szolgáltatások		Nemzeti és fővárosi könyvtár (N=2)	Megyei hatókörű városi könyvtár (N=18)	Városi könyvtár (N=67)	Községi könyvtár (N=73)	KSZR szolgáltatóhely (N=256)	Tagkönyvtár, fiókkönyvtár (N=35)	Összes kérdezett könyvtár (N=451)
Ismeretterjesztő, szórakoztató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	-	-	-	-	-	-
	saját költségvetésből	-	-	-	-	-	3%	-
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	egyéb forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	nem tudja	50%	28%	24%	23%	17%	11%	19%
Segítő, támogató program-szolgáltatás	pályázati úton	-	-	-	-	-	-	-
	saját költségvetésből	-	-	-	-	-	3%	-
	önkormányzati forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	egyéb forrásból	-	-	-	-	-	-	-
	nem tudja	50%	11%	24%	22%	16%	11%	18%
Nincs ilyen program, de vannak az intézmény környezetében ilyen csoportok		-	28%	7%	5%	2%	-	4%
Nincs ilyen hátrányos helyzetű csoport az intézmény környezetében		-	22%	55%	47%	48%	34%	47%

17. táblázat

LMBTQ használók számára kínált programok, foglalkozások, szolgáltatások aránya könyvtártípusonként, 2012–2017. időszakban (N=451)

A közkönyvtárak átlagosan 47%-a volt biztos abban, hogy nem élnek a heteroszexuálistól eltérő szexuális orientációjú emberek a környezetükben. Összességében elhanyagolható mértékben tudtak választ adni arra a kérdésre, hogy biztosan előfordul-e LMBTQ közösség a könyvtárak hatókörében. Kiugróan magas értéket a megyei hatókörű városi könyvtárak vezető beosztású munkatársai adtak, 28%-uk nyilatkozott úgy a kutatás során, hogy nincs ilyen csoportokat támogató programjuk, szolgáltatásuk, ám vannak a kör-

nyezetükben ilyen hátrányos helyzetű csoportok.⁴

Hasznos praktikák – a szakirodalom alapján

A hazai könyvtárügy innovációra szánt meglehetősen szűkös anyagi helyzete mindennapi kihívást jelent a kollégáknak, azonban a nemzetközi és hazai jó példák és hasznos praktikák megosztása segítheti a feladatellátást. A nemzetközi szakirodalomban számos olyan útmutató típusú összeállítás jelent meg, amely lépésről-lépésre mutatja be a hátrányos helyzetű cso-

portok könyvtári ellátását. Ezen praktikák némelyike kiválóan kiegészítheti, új módszerekkel gazdagíthatja a hazai könyvtárosok már alkalmazott mindennapi gyakorlatait.

A 2007-ben *Courtney Deines-Jones* szerkesztésében megjelent *Improving library services to people with disabilities* (Hátrányos helyzetűek könyvtári ellátásának fejlesztése) című tanulmánykötetben külön fejezetet szánnak az alacsony költségű vagy épp költségmentes praktikák bemutatására, amelynek megállapításait jelen tanulmány is taglalja a *Cselekvő közösségek* projekt kutatási eredményeinek kiegészítéseként. Az Amerikai Könyvtáregyesület (ALA) kiadásában 2017-ben megjelent *Michelle Kowalsky* és *John Woodruff* tollából a *Creating inclusive library environments* (Inkluzív könyvtári terek létrehozása) című kötet is lépésről-lépésre veszi górcső alá a fogyatékkal élők számára ideális könyvtári környezetet.

Hazai vonatkozásban az OSZK Könyvtári Intézet a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségért Közalapítvány közreműködésével 2010-ben kutatást végzett a fogyatékkal élők könyvtári tapasztalatairól, az intézmények igénybevételének körülményeit és nehézségeit vizsgálva, a problémaelemek előfordulására fókuszálva. A kutatási eredményekről *Bartos Éva* írt összegzést a *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros* című folyóiratban. *Bartos Éva* 2017-ben *Kételyek és megerősítések a segítő könyvtár létjogosultságáról* címmel a könyvtári esélyegyenlőség kurrens kihívásairól is publikált. A szolgáltató könyvtár modelljét felváltó segítő könyvtár célként nem a pusztá szolgáltatást, hanem a teljes társadalom életminőségének javítását tűzi ki célul. Itt nem csupán a közösségi tér és információs központ funkciója működik, hanem az intézmény tanácsadó helyként is bővíti működési tevékenységét, kitekintve többek között az élethosszig tartó tanulás, esélyegyenlőség, praktikus tanácsadás (álláskeresés, továbbképzés, biblioterápia) tematikákban.⁵

Korlátok

A hátrányos helyzetű könyvtárhasználói csoportok hatékony kiszolgálásának előfeltétele az érintetteket sújtó korlátok megismerése és leküzdése a könyvtár használatában. Információs igényeik hasonlatosak a többi olvasóéhoz, ám sokuk – a népesség szélesebb köréhez hasonlóan – úgy véli, a könyvtár nem több nyomtatott dokumentumok lelőhelyénél. További negatív előítélet a könyvtárakkal szemben az állami-önkormányzati fenntartású intézményekkel társított

bürokrácia, és az abból fakadó múltbeli negatív tapasztalatok. *Deines-Jones* szerint a legnagyobb korlátot mégis az jelenti, hogy a hátrányos helyzetűek úgy érzik, a könyvtárosok nem tudnak velük hatékonyan kommunikálni. Ez leginkább a látás- és hallássérülteknél jelentkezik, legfőképpen a Braille-írás és a jelnyelv ismeretének hiánya okán.

Kowalsky és *Woodruff* könyvében a könyvtárak akadálymentes stratégiájának gondos megtervezésére helyezik a hangsúlyt. Ennek alapelemei az intézményi háttértudás biztosítása az egyes hátrányos helyzetű csoportokról, az alapozás a már meglévő funkciókra az újak tervezésénél, valamint az esélyegyenlőségre vonatkozó eljárások és intézményi politika folyamatos újraértékelése. A könyvtárosok továbbképzése történhet a hátrányos helyzetűek és a munkatársak hatékony interakciójának bemutatásával. Például egy kerekesszékes bevezetheti a könyvtárosokat a legpraktikusabb kommunikációs formákba és az őket érintő jellegzetességekre is fényt deríthet. Mindez segíti a negatív előítéletek és sztereotípiák korai eloszlatását is.

A könyvtárosok szemszögéből a hátrányos helyzetűekkel szemben tanúsított negatív prekonceptiók három fő félelemre vezethetők vissza: tartanak attól, hogy a kérdéses személy veszélyezteti egészségüket vagy biztonságukat (elég csupán a hazai megyei könyvtárak többségét érintő hajléktalanok problémakörére gondolni); túl sok időbe kerül kiszolgálásuk; valamint talán leginkább az a feltételezés mérvadó e tekintetben, hogy a szakemberek nem tudják, hogyan segítsenek a hátrányos helyzetű olvasóknak. Ilyen esetekben létfontosságú megérteni a viselkedésben megmutató akadályokat és pozitív töltetű személyes találkozásokkal gyarapodni. A könyvtáron kívül épített kapcsolatrendszerek itt is sokat segíthetnek: mivel ismerősöknek könnyebb segítséget nyújtani, ezért érdemes tájékozódni a hátrányos helyzetűeket támogató, tömörítő közösségekben, szervezetekben. A kapcsolatépítés hasznos, kölcsönös jellegű tájékoztatással párosul: a könyvtárosok megismerhetik a hátrányos helyzetűek pontos igényeit, kívánságait a könyvtárhasználat szempontjából, maguk a könyvtárosok pedig közvetlenül népszerűsíthetik elérhető szolgáltatásrendszerüket. A fogyatékoságok élet-szerű elmagyarázása segít a prekonceptiók lebontásában. A megfelelő információk birtokában érdemes esélyegyenlőségi tervet, szabályzatot készíteni, amely betartása esetén egyrészt garantálja az egyenlő bánásmódot, másrészt a könyvtár alkalmazottai is megértik ezek mibenlétét a pontos eljárások és egyértelmű

utasítások révén. Adaptív technológiák esetén nagy gondossággal kell eljárni a könyvtárosok továbbképzését illetően. A szakirodalom legalább negyedévente tartott tréninget javasol, különösen ritkán előforduló valós alkalmazás esetén, így szükség esetén zökkenőmentes, professzionális módon lehet kiszolgálni a hátrányos helyzetű könyvtárhasználót.

Kowalsky és Woodruff szerint az inkluzív intézmény fő ismérvei a munkatársak együttes elkötelezettsége az esélyegyenlőség irányába, a folyamatok gondosan lefektetett tervezése és szabályozása a minőségbiztosítás eszközeivel, valamint hatékony humán támogatás intézményen belüli és kívüli személyek bevonásával egyaránt. Az esélyegyenlőségi politika az intézményi dokumentumokban aktív hívószavak formájában, következetes terminológia révén kívánatos, ha megjelenik.

Kapcsolatok építése a könyvtár falain túl

Az akadályok lebontásának első lépésére a szakirodalom egyöntetűen a könyvtár falain túlra történő kilépést javasolja. A közösségek, civil szervezetek, oktatási intézmények, egyházi gyülekezetek és nyugdíjas csoportok személyes felkeresése nem csupán a hátrányos helyzetű csoportok, hanem a könyvtárhasználók minden szegmensének igényfelmérését támogatja a jelenlegi és potenciális olvasók igényeinek azonosításával. Jó kapcsolatok kiépítése esetén a könyvtár irányába hídként is működő közösségek a szolgáltatások tervezésében és fejlesztésében is segíthetnek: elemezve a jelenlegi szolgáltatási portfóliót, javaslatokat tehetnek a hatékonyabb működés érdekében. A könyvtár házhoz szállítva tájékoztathat állományáról és a szolgáltatásairól, valamint ezek a találkozók elősegíthetik a könyvtárosok érzékenyítését, fejleszthetik előadói, kommunikációs rutinjaikat. Különleges olvasói csoportok kiszolgálásának esetén célszerű a velük kapcsolatban álló szervezetek, közösségek vezetőit bevonni a specifikus szolgáltatások tervezésébe és rendszeres jelleggel kikérni tanácsaikat a működtetés folyamán.

Kowalskyék fontosnak tartják az érintett személyekkel folytatott ötletbörzétet, valamint bevonásukat a döntéshozatalba. Célszerű az olvasókat többféle fókuszcsoportban is interjúztatni: külön a gyerekeket és a felnőtteket, külön a fiatal felnőtteket, mert így pontosabb igényfelmérést és elégedettségi mutatókat kaphatunk az egyes csoportok jellegzetességei szerint. A csoportos interjúkba érdemes bevonni a könyvtár partnerközösségeinek kulcsembereit, a hangadókat, vezetőket, a könyvtár segítőit, mecénásait

(ha vannak), és természetesen a helyi intézményeket, valamint a fenntartót. A jobb szakmai munka érdekében a könyvtárvezetők és a könyvtárosok bevonása is javasolt. Az igényfelmérések során a szakirodalom a következő kérdésköröket ajánlja: könyvtárlátogatás gyakorisága; leginkább használt dokumentumtípusok; érdeklődési kör rendezvények, műhelymunkák esetében; keresett kérdésekre a könyvtárakban talált válaszok gyakorisága; használók számára legfontosabb szolgáltatások, valamint a legjobb és legrosszabb tapasztalatok kikérése.

A fizikai tér fejlesztése

Ajtók – bejárati és belső egyaránt – esetében célszerű csengőt vagy egyéb jelzőrendszer alkalmazását is tervbe venni, így a nehezebben nyitható ajtók esetében is megoldott a mozgáskorlátozott olvasók könnyebb közlekedése. Erre a pécsi Tudásközpont viszonylag új, akadálymentesített épületében, valamint a budapesti Országos Idegennyelvű Könyvtár bejáratánál is láthatunk jó példát.

A kerekesszékek problémamentes fordulásához minimum két méter széles térre van szükség a polcok, asztalok, ajtók és számítógépes munkaállomások mentén. A kölesözüpltnál is ajánlatos a kerekesszékeseknek is megfelelő akadálymentes tereket kialakítani. Az olvasóteremben az asztalok körül székektől mentes üres terek hagyásával kedvezhetünk mozgáskorlátozott olvasóinknak, és érdemes ügyelni arra, hogy kerüljük a számukra jól láthatóan elkülönített terek használatát. Ezek igénybevétele nekik is kényelmetlen érzés lehet, különösen, hogy a közúti közlekedésben, parkolásnál rögzült viselkedési minták alapján az elkülönített tereket a többi olvasó is messze elkerülte, holott a mozgáskorlátozottak számára épp az a legfontosabb, hogy bárhol az épületben szívesen látott vendégek legyenek, elvegyülve a könyvtári közönségben. Amennyiben kerekesszékesek számára is alkalmazható asztalokat használunk, ügyelni kell a minimális méretekre: asztalmagasság 72 és 86 cm között, a terdeknek minimum 70 cm magas, 76 cm széles és 48 cm mély hely szükséges. Optimális esetben a könyvtárak be tudnak szerezni használóik számára is állítható magassággal és deréktámasszal rendelkező székeket.

Mindenekelőtt törekedjünk az egyenes közlekedési utak kialakítására! A belmagasságnál figyelni kell a két méternél mélyebbre lenyúló tárgyakra és növényekre, padlószinten pedig a botlásveszélyre, különös tekintettel a nehezen látható lépcsőkre és a szőnyegek megfelelő, csúszásmentes rögzítésére. Az ajtóknál

ellenőrizni szükséges, hogy merőleges nyitás esetén is könnyűszerrel megközelíthetőek-e kerekesszékekkel. Fontos a helyes megvilágítás: a tájékoztató könyvtárosok arca ne essen árnyékba, a könnyű használhatóság érdekében az olvasótermi asztalok és a számítógépes munkaállomások jól láthatóak legyenek! Tájékoztató tábláknál, jelzéseknél fontos a megfelelő kontraszt – sötét betű, világos papír – alkalmazása, a jó olvashatóság érdekében minimum 5–10 centiméter magas kövér betű alkalmazása ajánlott. Minden táblának jól láthatónak kell lennie! A jelzések kihelyezésénél törekedni kell a következetességre, az akadálymentesített terek tájékoztató jellegű megjelölésére! Minden olvasó számára hasznos térképek kihelyezése a könyvtár helyiségeinek elhelyezkedéséről, a látássérülteknek külön nagyalakú és taktilis formátummal lehet kedvezni. Az egyes gyűjteményrészeket és szolgáltatási pontokat is érdemes ezeken feltüntetni, a változtatásokról ideiglenes jelzésekkel tájékoztatni az olvasóközönséget. Amennyiben a könyvtár rendelkezik hangosbemondó tájékoztató rendszerrel, ennek rendszeres ellenőrzése elengedhetetlen a jól hallhatóság érdekében az olvasói tér minden helyiségében. A riasztóknál ajánlott egyszerre látható (villogó fény) és hallható üzemmód használata, valamint törekedni kell arra is, hogy a jelzés 20 méteres távolságon belül jól látható-hallható legyen.

Az OSZK Könyvtári Intézet a fogyatékkal élők könyvtárhasználati szokásait vizsgáló 2010-es felmérésében a fizikai akadálymentesítés kevésbé szerepel a válaszadók fókuszában, mint az egyéb tényezők. Ez egyrészt jelzi a 2003–2007-es, illetve az azt követő országos könyvtári stratégia esélyegyenlőség és akadálymentesítés területén elért sikereit, másrészt hangsúlyozza, hogy a fogyatékkal élők készek vállalni a fizikai akadályok keltette kihívásokat a könyvtárban, ha ott jól érzik magukat. Sarkalatos pont viszont a tájékoztató akadálymentesítettség, vagy az eligazodás a könyvtár szolgáltatásai, gyűjteményei között. Mivel ezt a problémakört jelölték meg a legtöbben a válaszadók közül, átgondolt fejlesztésekre és tudatos tájékoztató munkára van szükség, hogy fogyatékkal élő és ép embertársaink gond nélkül megtalálhassák a nekik szánt szolgáltatásokat.

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár okkal büszke akadálymentesítési stratégiájára, amely a PULMAN projekt Digitális Útmutatójának esélyegyenlőségi irányelveit követve készült, és a fizikai, intellektuális, illetve virtuális hozzáférést tűzte ki célként, valamint a könyvtári dolgozók ilyen irányú képzését valósította meg. A fizikai tér fejlesztése során akadálymente-

sített bejáratot, liftet és mosdót alakítottak ki. A belső tereket optikai és taktilis felületű vezetősávokkal, vizuális jelzőrendszerrel, korlátokkal is felszerelték, valamint nagy hangsúlyt fektettek az ajtók és lépcsők éleinek megjelölésére.

Hátrányos helyzetű emberek megszólítása

Az olvasók üdvözlésénél – nem csak a hátrányos helyzetűek esetében – javasolt, hogy a könyvtáros vegye fel a szemkontaktust, mely bizalmat és kedvességet sugall. Hosszabb beszélgetésnél helyezkedjünk úgy, hogy a szemkontaktus vízszintes síkban maradjon. A megszólítás során legyünk közvetlenek! Törekedjünk a professzionális viselkedésre és a parancsoló hangnem kerülésére. Ha például egy halláskárosult olvasó jeltolmács vagy egyéb közvetítő szerepű segítő társaságában kér tájékoztatást, akkor is hozzá intézzük a választ, ne a közvetítő személyhez, ezáltal személyesebbé tehető a kommunikáció. Hallássérültek esetében a pulton készenlétben tartott papír és íróeszköz segítheti a kommunikáció hatékonyságát. Ugyanakkor a görcsös segíteni akarás is kerülendő, tartsuk tiszteletben, ha a használók önállóan szeretnék igénybe venni a könyvtár szolgáltatásait. A Magyarországon megkérdezett fogyatékkal élők is hangsúlyosnak tartják az első benyomásokat, az esetleges rossz tapasztalatok, oda nem figyelés a könyvtárosok részéről alapvetően befolyásolják a további – negatív – könyvtárhasználatot.

Vakok és látássérültek

Vakok és látássérültek könyvtári ellátásánál specifikus és részletes instrukciókra van szükség: nem elég csupán a lépcsők és egyéb akadályok létének közlése, Braille-írást tájékoztatás formájában tanácsos leírni, mi, merre és milyen távolságra található. A pécsi Tudásközpontban vakok számára vezetősík áll rendelkezésre, a liftek számukra is akadálymentesítettek Braille írás és hangjelzés alkalmazásával. Hasonló fejlesztéseket alkalmaztak az Országos Idegennyelvű Könyvtárban, továbbá hangostérkép is elérhető a vakok és látássérültek számára.

A látássérültek fogadásánál személyes segítségnyújtással enyhíthető az akadálymentes eszközök hiánya. Amennyiben ilyenkor további személy csatlakozik a társalgáshoz, arról szóban értesíteni kell a látássérült felet. Fontos tudni, hogy a tapogatóbotos ember nem feltétlenül vak, ugyanis a súlyosan látássérült is használhat ilyen segédeszközt. A látássérült olvasók igényei és az általuk preferált formátumok felől is

érdeklődhetünk.

Néhány gyakori példa a műszaki támogatásra hazai könyvtárakban a megszokott hangoskönyv- és Braille-írással gyűjteményrészek mellett: a pécsi Tudásközpontban a dokumentumok oldalainak nagyítására asztali olvasótévét használnak. Győrött a Központi Könyvtárban 4–30-szoros nagyításra képes olvasókamera, valamint képernyőnagyító szoftver is használható. A Kisfaludy Károly Könyvtárban kézi nagyító eszköz is használható. Pécsen elérhető digitális Braille-kijelző, a Jaws for Windows képernyőolvasó szoftver magyar nyelvű változata, valamint Braille hálózati nyomtató, amely a digitális szövegállományt magyar nyelvű Braille-karakterekre képes konvertálni. A Hírmondó egy olyan speciális webböngésző, amely a honlapokon található szöveget tudja felolvasni. Az Országos Idegnyelvű Könyvtár eszközparkjában akadálymentesített honlap, Braille-nyomtató, olvasó- és nagyítógép egyaránt megtalálható.

Siketek és hallássérültek

Hallássérültekkel folytatott szóbeli kommunikációnál alkalmazzunk normál hangerőt, a hangos beszéddel amúgy sem érünk el eredményt, mert ettől még nem hallják jobban az olvasóink, ráadásul a szájról olvashatóságot is torzíja. Törekedjünk arra is, hogy írásbeli kommunikációnál teljes méretű lapokra írjunk papírfecnik helyett. A hallássérültek figyelmének felkeltése érdekében álljunk az érintettek közvetlen látókörébe, tűzriadó esetén pedig a könyvtárosnak úgy kell elhagynia a szolgálati helyét, hogy előtte meggyőződik arról, hogy olvasó a térben már nem tartózkodik.

Magyarországon több könyvtárban, az Országos Idegnyelvű Könyvtárban, a szegedi Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárban és a siófoki Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékházban is alkalmaznak indukciós hurkot, hasonlóan a megyei hatókörű városi könyvtárak közel feléhez, amely technológia a hallássérültek számára is lehetővé teszi az előadások és zenei programok élvezetét.

A rendezvények megközelíthetősége esélyegyenlőségi szempontból

Érdemes néhány tényezőt figyelembe venni a könyvtári rendezvények sikeressége érdekében, nem csupán a hátrányos helyzetű használókat szem előtt tartva. Néhány fontos tényező: a könyvtár parkolói, bejáratai, a rendezvény plakátjai, feliratai, a mosdók és

közösségi terek elérhetőek-e minden látogatónak és előadónak? Mozgáskorlátozottakra tekintettel a rendezvény kerekesszékes megközelíthetősége is megoldható-e? A könyvtár munkatársai és adott esetben a rendezvényt segítő önkéntesek ismerik-e az akadálymentesítés feltételeit? Minden látogatót érint a könyvtár megközelíthetősége tömegközlekedéssel, érdemes állandó jelleggel feltüntetni online felületeken, szóróanyagokon ezeket az információkat is. Hallássérültek látogatása esetén van-e lehetőség, vagy igény jeltolmács segítségére? Látássérült látogatók rendelkezésére áll-e nagyító, a tájékoztatókból van-e igény nagyalakú vagy Braille-formátumos verzióra stb. Általános jótanácsként említhető annak ellenőrzése, hogy az előadónak mire van szüksége (plusz megvilágítás, igényli-e mikrofon és hangosítás alkalmazását). Csoportos foglalkozásnál oda kell figyelni arra, hogy a résztvevők jól lássák egymást stb. A 2010-es hazai kutatás fő tanulsága e téren az, hogy mivel a fogyatékkal élők eljutása a könyvtárba ugyanakkora kihívás, mint bármilyen más úticél megközelítése, csak akkor éri meg számukra a látogatás, ha biztosan kapnak is valamit a fáradozásukért, az utazás nehézségei egyensúlyban vannak a könyvtárban nyert haszonnal, élménnyel. Ez utóbbi tényező rengeteget számít, mivel a válaszolók közel háromnegyede a szabadidő eltöltését jelölte meg a könyvtárlátogatás első számú céljaként.

Marketingtevékenység

Esélyegyenlőségi szempontból is használóközpontú marketingtevékenység ajánlott, párhuzamosan több platformon, röviden és egyértelműen megfogalmazott üzenetekkel. Hátrányos helyzetűek megszólítása esetében érdemes a kiválasztott célcsoport szervezeteivel, használói körével átnézni, felülvizsgáltatni a marketingstratégiát, a médialehetőségeket valamint a tervezett marketinganyagokat, weboldalakat, posztolt híreket.

Hátrányos helyzetűeknek is kedvező használóközpontú online marketingtevékenységhez érdemes közzétenni az esélyegyenlőségi nyilatkozatot valamint a kapcsolattartási információkat, a könyvtár weboldalán többféle elérhetőséget (e-mail, közösségi média és telefon egyaránt) feltüntetve. Ha van külön akadálymentesített honlap, akkor egyértelmű hivatkozással kell azt jelezni. Valamint a lehető legegyszerűbb módon ajánlatos módot hagyni a hibabejelentésre!

Az OSZK Könyvtári Intézet 2010-es kutatásának fogyatékkal élő válaszadói döntő mértékben elégedettek voltak a könyvtárakban tapasztalt hozzáállás

és akadálymentesítés mértékével, mindehhez azonban sok esetben jelentős tájékozatlanság is párosult az elérhető könyvtári szolgáltatásokról, hasonlóan a társadalom egészénél tapasztaltakhoz a könyvtárak ismeretét illetően. A hazai könyvtáraknak tehát elsődleges fontosságú feladata tevékenységi körük minél szélesebb rétegekben történő népszerűsítése, hogy minél több emberhez eljussanak a könyvtárban elérhető lehetőségek.⁶

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár honlapján feliratozott jelnyelvi tájékoztató érhető el, valamint többféle formátumban (Braille, nagybetű, hangoskönyv) ismertető kiadványok a könyvtárról.

Információs technológiák akadálymentesítése

Olvasói számítógépes munkaállomásoknál a Windows operációs rendszerek rendelkeznek beépített akadálymentes felülettel. A könyvtárosok számára ajánlott ezek alapos ismerete, hogy szükség esetén be tudják állítani.

A könyvtárak weboldalain érdemes ellenőrizni, hogy az alábbi összetevőknél jól működik-e a képernyőfelolvasó szoftver: kezdőoldal, menü és linkek, katalógus és/vagy cikkadatbázis, segédletek és mellékletek (oktatóvideók és -anyagok, tárgyszólisták, szabályok, alapidokumentumok), chatszolgáltatás. Kowalsky és Woodruff felsorolták a leggyakoribb hibákat a könyvtári weboldalaknál: a szinkontraszt zavaró, hiányzó címkék a szövegdobozokról, hiányzik a képek és gombok alternatív megnevezése (alt text), megszűnt helyre hivatkozó linkek és gombok, invalid vagy hosszú fájlnevek, Marquee típusú a képernyőn úszó szöveg, amely zavaró lehet a szemnek. Ha online videókat tesz közzé a könyvtár, sokat segíthet a fogyatékkal élők számára a feliratozás, vagy szöveges átirat készítése. Az informatikában kevésbé járatos használók számára segítséget jelentenek az információs írástudást fejlesztő segédletek, melyekkel olyan alapvető funkciókat is könnyedén megtanulhatnak, mint például a navigáció az érintőképernyővel vagy a perifériával. Nagyobb lélegzetű online segédleteknél érdemes olyan navigációs gombokat alkalmazni, amelyek lehetővé teszik az adott anyag átugrását és a visszatérést, továbbá a hosszú anyagokat érdemes rövid összeggel ellátni. A további segítséget telefonszám vagy chatelérhetőség megadásával lehet biztosítani. A közösségi médiában egyszerre több platformot ajánlott használni, sőt Facebook csoportokba is érdemes tagként belépni, és mindenképp érdemes a könyvtár releváns linkjeit, forrásait itt is közzétenni.⁷

Olcsón vagy ingyenesen megvalósítható ötletek

A kerekesszékesek kényelmesebb kiszolgálásában hatékonyan bizonyultak a barkácsáruházakban kapható, asztallábra szerelhető bútormagasítók, amelyek alkalmazása megkönnyíti a mozgáskorlátozottak számára az olvasói térbe helyezett asztalok használatát. Azoknak, akik a kezeiket nehezebben használják, az evőpálcikák bizonyulhatnak praktikusnak az érintőképernyők és a billentyűzet használatában, mivel ezek nem hagynak a ceruzákéhoz hasonló grafitfoltot. A barkácsáruházakban kapható szakácskönyvtartó állványok segíthetnek a könyveket, folyóiratokat nehezen megtartó, lapozó olvasóknak. Hátrány, hogy ők csak abban az esetben tudják ezt jól használni, ha keveset kell lapozni. Ugyanezen eszközök kiállításhoz is felhasználhatóak. Más, olcsón beszerezhető állványokkal a kiállítások mellett információs táblákat is stabilan kihelyezhetünk. Hasábsúlyokat használhatunk könyvek nyitva tartásához. Külső és belső ajtóknál olcsó elektromos csengőket lehet használni a mozgáskorlátozottak közlekedésének megkönnyítésére. A szigetelőszalag a könyvtárban is számtalan dologra felhasználható: pl. kisebb akadályokat lehet alkalmazásával simává tenni (kábelek, szőnyegek széle), valamint különféle, jól látható jelzéseket lehet vele padlóra vagy falra helyezni, feltűnő színekkel a veszélyes helyeket megjelölni. Hobbizületekben kapható, hő hatására háromdimenzióssá domborodó puffadó festékekkel tudunk a könyvtári terekről taktilis térképet készíteni. A kerekesszékesek számára hasznos a kéziperiszkópok használata, amelyekkel saját maguk is meg tudják szemlélni az alsó vagy felső polcok kínálatát. Mindezekon felül érdemes készenlétkben tartani kézhosszabbítókat nehezebben elérhető tárgyak mozgatásához, továbbá elemes lámpákat, nagyítókat, kislétrákat, hogy a legváratlanabb helyzetben is legyen eszköztárunk az olvasói térben szükség esetére. A hátrányos helyzetű csoportok számára érdemes – és könyvtárosok belső használatára is – releváns forrásjegyzéket összeállítani.⁸

Összegzés

A tanulmány alapjául a *Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás* projekt keretében 2017-ben *Magyarországi múzeumok, könyvtárak és közművelődési intézmények reprezentatív felmérése* címmel az Országos Széchényi Könyvtár – Könyvtári Intézet, Szabadtéri Néprajzi Múzeum – Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ és az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft. konzorciumi együttmű-

ködés keretében végzett, a könyvtári, a múzeumi és a közművelődési szféra közösségi beágyazottságát vizsgáló reprezentatív kérdőíves felmérés szolgált. Az 1316 kulturális intézményt – köztük 451 könyvtárat – megkérdező kutatás egyik megállapítása, hogy a települési könyvtárak, és ezen belül elsősorban a kistéleplési intézmények esélyegyenlőség biztosítását segítő lehetőségei, megoldásai és eszközei fejlesztésre szorulnak. Az erre vonatkozó innovációt pályázati formában, központi forrásból tartjuk szükségesnek meg támogatni. Számos szerencsésebb helyzetben lévő intézménynél láthatunk azonban jó példát a korszerű akadálymentesítést lehetővé tévő eszközparkra is, valamint a magyar könyvtárosok mindennapi – a felmérések és a szakirodalom számára többnyire láthatatlan – munkájára, erőfeszítéseire a könyvtárba látogató hátrányos helyzetű embertársaik segítésére, kiszolgálására.

Magyarországon a közkönyvtárak által leginkább célirányosan támogatott hátrányos helyzetű csoportok az idősek, a kisgyermekes anyák, majd valamivel kisebb arányban a fogyatékkal élők, a nagycsaládosok, munkanélküliek, hátrányos helyzetű nők és romák. A bevándorlók és az eltérő szexuális orientációval rendelkező csoportok gyakorlatilag kiesnek a hazai könyvtárak szolgáltatási köréből, ahogy a hajléktalanok, a szenvedélybetegek és a tartós betegséggel küzdők sem kerültek a könyvtári esélyegyenlőség fókuszába. Fontos hangsúlyoznunk, hogy a könyvtári programok jó része az olvasóközönség teljes spektrumának szól, így ha valamilyen módon az akadálymentesítés biztosítva van, a kérdőívben kapott válaszok mértékét biztosan meghaladja a hátrányos helyzetűeknek is szóló rendezvények, szolgáltatások száma, ugyanis a könyvtári rendezvények többsége lehet a fogyatékkal élők programja is. Végző soron elmondható, hogy egy könyvtár jó működése a munkatársak egyéni hozzáállásán múlik, ami viszont fejleszhető terület, elsősorban érzékenyítéssel, másrészt bizonyos kompetenciák, például jelnyelv vagy egy fogyatékkal élőket támogató speciális eszköz használatának elsajátításával. A könyvtár vezetőjének tehát a munkatársak érzékenyítése a legfontosabb feladata, az ágazatirányításnak pedig figyelmet kell fordítania arra, hogy legyen a fejlesztést vállaló könyvtáraknak lehetőségük ehhez forrást szerezni. Számos, továbbgondolásra is alkalmazható példát olvashattunk meglévő vagy olcsón beszerezhető, akár térítésmentes eszközök használatáról, amelyek nem csupán a könyvtár esélyegyenlőségi politikáját, hanem általános jobb megítélését is segíthetik a társadalomban.

Irodalom és jegyzetek

1. Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség, XV. cikk
2. CSONGOR Anna [szerk.]: Esélyegyenlőségi módszertani útmutató – háttéranyag. Budapest, 2017. 141 p.
3. 1997. évi CXL törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről <https://net.jogtar.hu/getpdf?docid=99700140.tv&targdate=20180102&printTitle=1997.+%C3%A9vi+CXL.+t%C3%B6rv%C3%A9ny> [2019. június]
3. SKALICZKI Judit: Az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye: a könyvtár. A könyvtári terület stratégiai céljai 2003–2007 = Tudományos Műszaki Tájékoztató, 50. évf. 2003. 9–10. szám. 375–381. p.
4. PONYI László et al. [szerk.]: Magyarországi múzeumok, könyvtárak és közművelődési intézmények reprezentatív felmérése [munkaanyag] Budapest, 2019.
5. BARTOS Éva: Kételyek és megerősítések a segítő könyvtár létjogosultságáról = Könyvtári Figyelő, 27. (63.) évf. 2017. 3. sz. 337–341 p.
6. BARTOS Éva: Megkérdeztük a fogyatékos személyeket: mi a véleményük a könyvtárról? = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 21. évf. 2012. 9. sz. 10–15 p.
7. KOWALSKY, Michelle – WOODRUFF, John: Creating inclusive library environments. Chicago : ALA, 2017. 218 p.
8. DEINES-JONES, Courtney [szerk.]: Improving library services to people with disabilities. Oxford : Chandos, 2007. 175 p.

Felhasznált webes források:

- Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház – Szolgáltatásaink fogyatékkal élőknek <http://konyvtar-siofok.hu/?p=szolgáltatásaink-fogyatekkal-eloknek> [2019. április 29.]
- Csorba Győző Könyvtár honlapja – Szolgáltatások fogyatékkal élők számára <https://www.csgyk.hu/szolgáltatások-fogyatekkal-elok-szamara/> [2019. április 25.]
- Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér honlapja – Látás-sérülteknek <https://www.gyorikonyvtar.hu/latasserulteknek> [2019. április 26.]
- Országos Idegennyelvű Könyvtár honlapja – Akadálymentesen <https://www.oik.hu/akadálymentesitesi-strategia> [2019. május 31.]
- PULMAN Digital Guidelines magyar változata: Digitális útmutató kiemelt fejezetei. Javított, bővített kiadás <http://mek.oszk.hu/html/irattar/ajanlas/pulman/index.html> [2019. május 31.]
- Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár Szeged – Számítógépes szolgáltatások fogyatékkal élőknek <http://www.sk-szeged.hu/fogyatekkal-eloknek> [2019. április 29.]