

Megkérdeztük a fogyatékos személyeket: mi a véleményük a könyvtárról?

Előzmények

Könyvtáraink, főként a közkönyvtárak, évtizedek óta megkülönböztetett figyelemmel fordulnak a fogyatékossgal élő tényleges és lehetséges használók felé. Alapvető funkciójukat – információnyújtás tanuláshoz, tájékozódáshoz, szabadidős tevékenységhez a felhasználók igényeinek megfelelő formában – ugyanis természetesen módon és lépésről lépésre kiterjesztették a speciális felhasználói igények kielégítése irányába. Az elmúlt évtizedek során a könyvtárakban megjelentek a fogyatékossgal élőknek, szüleiknek, pedagógusaiknak, gondozóiknak szánt speciális infokommunikációs eszközök, az alternatív formátumú dokumentumok, az igény szerinti speciális tematikájú rendezvények. Egyidejűleg teret kapott a könyvtárosok továbbképzésében a speciális igényű használói réteg megfelelő könyvtári ellátásának ismeret- és tapasztalati anyaga.

A könyvtár – véltük – a fogyatékossgal élők társadalmi integrációja szempontjából biztonságos és védett hely, alkalmas gyakorlóterep, ahol egy szűkebb körben, elkötelezett, empatikus és felkészült könyvtárosok segítségével ki lehet próbálni, meg lehet tapasztalni az „épek” társadalmával való együttműködést.

Sok előadás, kötetekbe szerkesztett tanulmány foglalkozott már ezzel a témával, a jó gyakorlatok megismertetésével. A 2003–2007 közötti országos könyvtárfejlesztési stratégiában összegeződött minden addig összegyűlt – hazai és európai – eredmény, tapasztalat, nehézség és siker, amit ezen a területen a könyvtárak elkönyvelhettek. Megszületett az átfogó szakmai koncepció a továbbfejlesztés irányainak meghatározásával, majd az Oktatási és Kulturális Minisztérium Könyvtári osztálya kezdeményezésére napvilágot látott az OKM kulturális szakállamtitkárságának *Ajánlása* mint alapvető könyvtár-politikai dokumentum, amely jelenleg is meghatározza a könyvtárak ez irányú tevékenységét (lásd: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2009. 9. sz. 4–9. p.).

Ezekre az átfogó intézkedésekre azért is szükség volt, mert időközben alapvetően megváltozott a közszolgáltatásban résztvevő intézmények helyzete, feladatköre. A korábban önkéntesen, egyéni indíttatásból, személyes érdeklődésből vállalt feladatokból jogszabályokban előírt követelmények lettek az akadálymentesség, az információhoz, a szabadidős tevékenységek gyakorlásához való hozzáférés egyenlő esélyű biztosítása területén.

Az említett dokumentumokban kikristályosodott szakmai tapasztalatok biztos alapot kínáltak az időközben megindult nemzeti fejlesztési pályázati tevékenység kivitelezéséhez. A TIOP-, TÁMOP-pályázatok kiírásai a feltételeik közé tételesen felvették a hátrányok csökkentését, a mindenki számára való hozzáférés biztosítása érdekében történő speciális tartalmi és technológiai fejlesztéseket.

Ugyancsak TÁMOP-pályázat (3.2.4-08/2–2009-0002) keretében nyílt lehetősége 2010-ben az Országos Széchényi Könyvtár Könyvtári Intézetének, hogy a fogyatékosokkal élő könyvtári ellátása területén eddig elvégzett munka, elért eredmények tudatában – nézőpontot váltva – szembesüljön az érintett fél véleményével. Így került sor egy átfogó igényfelmérés elkészítésére a fogyatékos személyek könyvtárhasználatára vonatkozóan a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségért Közalapítvány közreműködésével. A közalapítvány a fogyatékosok érdekvédelmi szervezeteinek tájékoztatásával és bevonásával végezte el a kutatást. A megkérdezett kör összetételének jellemzésére elmondhatjuk, hogy összesen 347 értékelhető kérdőív született a kutatás céljainak megfelelő bő tartalommal. Legnagyobb számban a hallássérültek jelentek meg a kitöltők között, de érkeztek válaszok minden más fogyatékosági csoportból, korcsoportból és településtípusról (bár Budapest túlréprezentáltsága volt tapasztalható), és a nemek szerinti arány is megfelelő volt.

A kutatás

A kutatás célja tehát az volt, hogy a fogyatékos emberek oldaláról vizsgálja meg a könyvtár igénybevételének körülményeit és nehézségeit. Problémaorientált, feltáró jellegű vizsgálat volt, amely a fogyatékos személyek körében gyűjtött kérdőíves anyag alapján a felmerülő problémák felsorolását, azok súlyát és csoportosított leírását kívánta megadni a könyvtári rendszer számára. Összegezni azokat a lényeges tényezőket, problémákat, amik a fogyatékos emberek szempontjából a könyvtárak igénybevételét befolyásolják. A „teljes kép” megrajzolása mellett a felmérést végzők igyekeztek felnyitott „képrészleteket” is közreadni, amelyekből kiténik, hogy a fogyatékos emberek miként élik meg saját helyzetüket, és erről hogyan nyilvánulnak meg.

A kutatás hangsúlyozottan a problémaelemek előfordulására koncentrált, tehát nem elégedettség-mérésről volt szó. *Az elégedettség egyébként a válaszolók körében döntően és alapvetően jellemző volt.* A nyert összkép egyértelműen elismerő a könyvtárakban tapasztalt hozzáállás és az akadálymentesítés terén elért eddigi eredmények láttán. A válaszolók véleménye szerint nincs nagyobb gond a könyvtárban, ahová járnak, és jellemzően elismerő jegyzeteket fűztek az egyes kérdésekhez a megválaszolás menetében. Az elismerő attitűd mellett természetesen a nem általános, de jelenleg is élő igények és problémák csokorba gyűjtése volt a kutatás igazi hozadéka. Ezekből állt össze az a *problématérkép*, amelynek legalább a kiemelkedő pontjait szeretném a következőkben röviden ismertetni.

A könyvtár képe a fogyatékos személyek körében – képződik-e igény a könyvtár iránt?

A válaszok alapján a könyvtár – mint szolgáltató hely – elhelyezése a válaszolók gondolkodásában alapvetően sokoldalúnak mutatkozik, sok esetben mégsem megfelelően képeződnek le a könyvtár által nyújtható lehetőségek. A megkérdezettek sokszor nem tudják, milyen típusú és tartalmú anyagokhoz lehet hozzájutni, melyikhez hol, milyen feltételekkel. Egyszerre van jelen a meglehetősen nagy tájékozottság és a tájékozatlanság is a könyvtárakról. A fogyatékos személyek körében észlelt tájékozatlanság visszavezethető a társadalom egészében élő könyvtárkép alakulására: az emberek általában mennyire ismerik, hogy mit tud nyújtani

egy könyvtár és mit lehet megoldani a könyvtár szolgáltatásainak igénybevételével. A szélesebb tájékozottság nyilvánvalóan erősítené a használat motivációját, serkentené az igények, a szükséglet felmerülését.

Elindulás és eljutás a könyvtárba – a könyvtár megközelítésének nehézségei

A fogyatékos ember könyvtárig való eljutása a könyvtár hatókörén kívül esik. A tényleges, fizikai eljutás mint probléma nem különül el a fogyatékos személy közlekedésével kapcsolatos általánosabb problémáktól, azonban ennek a komponensnek is súlya van a hatásrendszerben: a fogyatékkal élő akkor vállalja a közlekedési nehézségeket, ha ez neki „megéri”, vagyis egyensúlyban van a kapott haszonnal.

Megérkezés a könyvtárba

A fogyatékos emberek nagy érzékenységgel élik meg és kezelik azt, hogy a könyvtár munkatársai milyen attitűddel fordulnak feléjük. Vagyis az első lépés, az első pillanat a könyvtárban e tekintetben döntő súlyú. Aki fogyatékoságával együtt rászánta magát a nehézségekre, és a könyvtár miatt eljött, de nem jut be, nem tudja, merre találja az olvasószolgálatot, nem látja a közelben lévőket és az nem köszön neki, ahol csak akkor beszélnek felé fordulva, ha kéri, ott a fogyatékos személy többet nem jelenik meg, mert ő is az épekhez hasonlóan reagál. Könyvtár és könyvtár között tehát elsősorban a viselkedés tesz különbséget. Ahol a fogyatékos személy fogadása figyelmes, gondos, ott a csekélyebb lehetőségek támasztotta korlátokat is nagyon megértően veszik tudomásul.

Közérzet a könyvtárban – morális akadálymentesség

A közérzet és a morális akadálymentesség a könyvtár használatának kulcskérdéseire tartozik a fogyatékos személyek esetében. Különös tekintettel arra, hogy a könyvtárhasználati célok között első és döntő súlyú arányban a szabadidő eltöltése szerepel: a válaszolók 74,1 százaléka ezt jelölte meg!

A könyvtáros hozzáállásáról szóló szöveges válaszok két, látszólag ellenpóluson álló, valójában egymást kiegészítő csoportra oszthatók:

- az odafordulásban, segítségben a könyvtáros vegye figyelembe a fogyatékosági állapotukból fakadó körülményeket,
- a könyvtáros úgy kezelje őket, mint mindenki mást.

Ezt a kényes egyensúlyt kell betartania és gyakorolnia a könyvtárosnak! Ennek a megvalósításához segítséget nyújt a nagyszámú szöveges válasz megismerése és elemzése, mert nagyon pontosan, példákkal, konkrétumokkal alátámasztva a válaszadók megfogalmazzák, mit kell ismernie, mire kell disztingváltan reagálnia a könyvtárosnak. Ebben a felsorolásban találjuk a fogyatékosági típusok pontatlan ismeretét, felcserélését vagy helytelen összekapcsolását, a fogyatékoságról való lényeges tévedéseket; az elfogadás, az aszimmetrikus viszony, a közléssorompók, kommunikációs és kapcsolattartási gátak gyakori problematikáját.

A kutatás eredményei alapján a morális akadálymentesség legfontosabb eleme a méltatlannak érzett helyzetek problémájának megoldása, amelyet mindkét fél megoldandónak kell, hogy tartson, mert a nehézségek megterhelők mindkét félnek, és a fizikainál súlyosabb akadályt állíthatnak a könyvtár további látogatásának útjába.

Mozgás a könyvtárban – a fizikai akadálymentesítés élő problémaként

A közbeszédben leggyakrabban emlegetett fizikai akadálymentesítés – meglepő módon – a felmérésben kapott válaszok alapján nincs középpontban. Ezt azzal magyarázhatjuk, hogy a könyvtárak akadálymentességet szolgáló ellátottsága az utóbbi évtizedben jelentős javuláson ment keresztül, ezt a válaszolók érzékelik és nyugtázzák. Ha a környezetükben akadálymentesített könyvtár van, akkor ezt fontosnak és jónak tartják, és – mint már említettem – vállalnak bizonyos nehézségeket és kényelmetlenségeket is, ha egyébként jól érzik magukat a könyvtárban. A jó közérzet tehát döntő tényezőnek bizonyul.

Eligazodás a könyvtárban – a tájékozódási akadálymentesítettség

Kiemelkedően sok jelzés található a felmérésben az infokommunikációs akadálymentesítés területéről, úgy tűnik, ez kulcskérdés a fogyatékos személyek könyvtárhasználatában. Az eligazodást segítő táblák, piktogramok, Braille-jelölések, vezetősávok, feliratok stb. terén általános a visszajelzés: nem megoldott. Ez a probléma is általánosabb a könyvtárakénál: más közszolgáltatást végző intézményekben is igen gyakori nehézség. Sőt, általánosabb a fogyatékosági problémánál is: a közintézményekben az épek számára is sokszor nehéz feladat az eligazodás, különösen, ha nemcsak térben, hanem egy kötött szolgáltatási folyamatban is tájékozódni kell. A könyvtárak pedig éppen ilyen folyamatokon keresztül, nem kevés adminisztratív ponttal megnehezített intézmények. A támogatás tehát mindkét vonatkozásban elkél!

Ha a könyvtár mint üzem, mint struktúra már önmagában tájékozódási nehézséget jelent, akkor a könyvtár mint a tartalmak tárháza újabb nehézségeket gördít a keresett tartalom megtalálásának útjába. Gondoljunk csak el, a megfelelő tartalmú anyagot kell megtalálni a tárolt struktúrában a struktúrát leképező (hagyományos vagy elektronikus) katalógus segítségével, és tenni mindezt a térben megfelelő helyeken, a megfelelő folyamatrendi sorban (olvasójegy leadva, könyvek, DVD-k visszahozva, újabb kölcsönzési lehetőség, adminisztráció, ruhatár stb.). Mindezt egy fogyatékos ember szempontjából elképzelve még nehezebbnek érezzük. Aki bármely területen hátrányban van a fogyatékosága által, az itt biztosan megakad.

A megtalált anyag birtokbavétele – hozzáférés az anyag tartalmához

A könyvtári anyagok (nyomtatott szövegek, audiovizuális anyagok, mikrofilmek stb.) használatának megkönnyítésére a könyvtárak hosszabb ideje nagy hangsúlyt fektetnek. Az akadálymentesen használható anyagok, az alternatív dokumentumok beszerzése terén jelentős lépések történtek, ha ez nem is a könyvtáron múlik elsősorban, hiszen csak azt lehet beszerezni, amit kínálnak a kereskedelemben. Ennél is jelentősebb talán a fejlődés a helyben olvasáshoz szükséges segéd-eszközök biztosítása terén: számítógép, megfelelő szoftverek, szkennerek, fejhallgató, speciális nyomtató – a pályázatoknak köszönhetően egyre több könyvtárban rendelkezésre áll. A felmérésben e két fontos tényezőtől kívül egy harmadik is nagy súllyal vetődik fel: hogy az anyagokat az otthoni feldolgozáshoz el lehessen vinni, hogy a dokumentumok kölcsönzése hosszabb határidőre történhessen, az el nem vihető könyvek megfelelő oldalainak digitalizálása legyen megoldott, az elektronikus anyagokat adathordozón el lehessen vinni. Mind a zavartalan helyben olvasás, mind a hazavitel szempontjából számos nehézséget említettek a válaszolók.

Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget?

A problématerkép elemeinek azonosítását követően a felmérés készítői – egy külön erre a célra beiktatott kérdés segítségével – megkísérelték a problémákat a súlyuk szerint sorba rendezni. Minden válaszoló három nehézséget jelölhetett meg egyforma súllyal. Az eredmény nagyon tanulságos lehet a könyvtárosok számára:

Rang-hely	Választható problématípus	Összes válasz	A válaszadók hány százaléka jelölte be
1.	áttekinteni, mit található a könyvtárban	97	44
2.	a katalógusban keresés	74	34
3.	szükséges hely, ahol a fogyatékos ember szabadon dolgozhat, segítőjével	36	17
4.	a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok stb.)	33	15
5.	mozgás a könyvtárban, eligazító táblák, vezetősávok, könnyen megtalálható olvasószolgálat	30	14
6.	segítő személy találása a könyvtárban	29	13
7.	eljutás a könyvtárba	26	12
8.	teljes, szöveghű hangos könyvváltozatok rendelkezésre állása	20	9
9.	mosdóhasználat	16	7
10.	jelnyelvi változatok rendelkezésre állása	14	6
11.	olvasójegyhasználat	12	6
12.	egyéb szolgáltatások (ruhatár, büfé stb.) igénybevétele	11	5
13.	egyszerűsített (könnyített) szövegek rendelkezésre állása	10	5

N = 218

Ezeket a problémátípusokat a kutatók a különböző fogyatékosági típusokkal is összefüggésbe hozták, tehát nagyon pontos képet kaphatunk arról, milyen fogyatékosággal bíró személyek milyen nehézségi sorrendet jelöltek meg.

Igények és megoldási javaslatok a felmérésben

A kutatás két szempontból gyűjti össze a válaszadók véleményét: egyrészt gyakorlati oldalról, azaz milyen konkrét segítség, támogatási igény jelentkezik részükről; másrészt személyes, mentális oldalról, azaz mi legyen a támogatás tartalma és módja. A válaszadók hihetetlen pontossággal fogalmazták meg gyakorlati elvárásaikat, az eredményeket feldolgozó tanulmány bőségesen idéz a különféle fogyatékosággal bíró, más-más életkorú és nemű megkérdezettek válaszaiból.

Összegzés helyett néhány megállapítás a kutatás eredményeiből

A könyvtár a megkérdezett fogyatékos személyek döntő többsége számára fontos és aktívan igénybe vett, vagy szándék szerint használandó szolgáltatás.

Az akadálymentesség különböző formáit is megelőzve *elsősorban a személyes segítségre és a könyvtári dolgozók támogatására van szüksége a megkérdezetteknek*. Mondhatni, hogy kulcskérdés számukra a könyvtárhasználat folyamatában a személyes segítség. A válaszok sok esetben azt mutatták, hogy többet segít a könyvtárhasználatban jelentkező problémákon, ha a könyvtár személyzeti oldalon válik erősebb támaszává a fogyatékos személyeknek, mint ha az eljutásban kapnának több támogatást. Ez azért érdekes, mert korábban a könyvtárak törekvéseiben a segítő személyek helyett igyekeztünk inkább az objektív szakmai, technológiai támogatásra tenni a hangsúlyt, ezt érezvén igazán professzionális megoldásnak. A személyes segítségnyújtás hangsúlyozásában tartottunk az altruizmus vádjától. Nyilvánvaló, hogy a kettő – a diszkrét empátia és a látványos altruizmus – egyensúlyának biztosítására kell törekednünk, az utóbbi nem helyettesítheti az előbbit, de a felmérés megerősít minket a segítő kapcsolatok kialakításának fontosságában.

A vizsgálatból kitűnik, hogy *a fogyatékos emberek könyvtári „pályafutását” legnagyobb hatással a könyvtárosok viselkedése és hozzájuk való viszonya befolyásolja*. A megértés, a türelem, a kedvesség, a segítőkészség – a válaszok legtöbbször használt kifejezései. Ez természetesen nem jelenti mindezek jelenleg hiányzó voltát, hanem a folyamatosan igényelt alapot jelenti. A segítő személy és annak attitűdje kiemelkedik tehát a válaszok közül, emellett további fontos igények is mutatkoznak némileg kisebb hangsúlyokkal, mint például az elektronikusan elérhető anyagok körének bővítése, az akadálymentesítés folytatása főként a tájékozódást segítő eszközök tekintetében, az alternatív formátumú művek számának emelése, a kölcsönzési idő hosszabbra nyújtása, az adathordozón elvihető anyagok körének bővítése.

A felmérés utóélete

A változatos módszerekkel előkészített és megvalósult kutatás megannyi eredménye hosszú ideig szakmánk kincsesbányája lesz. Az összefoglaló tanulmányban közölt bőséges és részletes válaszok hitelesen tárják fel – mindeddig egyedülállóan – a fogyatékos emberek könyvtárral kapcsolatos véleményét, problémáit, örömeit és szorongásait. Tükröt tartanak elénk, amelyben visszajelzést kapunk elképzeléseink helyességéről vagy helytelenségéről, és közismert jelszavukkal minket is figyelmeztetnek arra, hogy „semmit róluk, nélkülük” ne döntsünk el.

A kutatási jelentés, amely teljes terjedelmében olvasható a Könyvtári Intézet honlapján (<http://ki.oszk.hu/content/konyvtarhasznalat-lehetosegei-es-tenyezoifogyatekos-szemelyek-koreben>) elkészülte óta fontos tananyaga lett az intézeti képzéseknek. A *Könyvtári vezetői ismeretek IV.*, valamint *A minőség értékelése a könyvtárban* című tanfolyamokon már több mint húsz dolgozat készült, amelyek a felmérés eredményeit szembesítették a saját könyvtárban szerzett tapasztalatokkal. A segédkönyvtáros OKJ-s képzésben pedig a könyvtári szociális funkció alapismereteinek gazdagításához nyújt pótolhatatlan segítséget. A segítő személyek fontosságának bizonyítottsága, valamint a velük szemben felmerülő sokoldalú igények megfogalmazása – reményeim szerint – a korábbi esélyegyenlőségi tanfolyamok megújítását is inspirálni fogja.

Bartos Éva