

Esélyteremtés könyvtári eszközökkel

EURÓPAI ELVEK
ÉS TAPASZTALATOK

roTéka EuroTéka EuroTéka EuroTéka EuroTéka

Esélyteremtés könyvtári eszközökkel

EURÓPAI ELVEK ÉS TAPASZTALATOK



BUDAPEST, 2005

A kötet megjelenését
a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma –
Nemzeti Kulturális Alapprogram, valamint
a Publika Magyar Könyvtári Kör támogatta



NEMZETI KULTURÁLIS ÖRÖKSÉG
MINISZTERIUMA

nka

Nemzeti Kulturális Alapprogram



Sorozatszerkesztő: Bartos Éva

ISBN 963 201 622 X
ISSN 1787-0283

Kiadta a Könyvtári Intézet
Felelős kiadó: Bartos Éva, a Könyvtári Intézet igazgatója

Nyomdai kivitelezés: AKAPRINT Nyomdaipari Kft.
Felelős vezető: Freier László ügyvezető igazgató

TARTALOM

Előszó	5
--------------	---

INFORMÁCIÓ-HOZZÁFÉRÉS A FOGYATÉKKAL ÉLŐK SZÁMÁRA

PULMAN irányelvek	11
Stratégiai kérdések	11
A közkönyvtárak szolgáltatásai a fogyatékkal élők számára a hozzáférhetőség és alkalmasság szempontjából	12
Távlati tervek	13
Fejlesztendő területek	14
Helyzetkép	19
Könyvtári kezdeményezések	24
Függelék	31

SPECIÁLIS DOKUMENTUMOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

Peter Craddock–Margaret Wallace: Alternatív formátumú dokumentumok	37
A jelenlegi helyzet	37
A könyvtári szolgáltatások	39
Öregbetűs kiadványok	44
Hanghordozók	48
Hangalámondás videokazettákhoz	55
Dombornyomásos írások	56
Elektronikus hordozók	58
Etnikai kisebbségeknek szóló anyagok	61

Bibliográfiai szolgáltatások	63
Transzkripció szolgáltatások	65
Olvasószolgálat	68

TÁRSADALMI BEFOGADÁS

Feimer Ágnes: Etnikai és nyelvi kisebbségek könyvtári ellátása ...	75
Bevezetés	75
A multikulturalizmus fogalma	76
Skandináv országok általában	78
Hollandia	90
Németország	92
Nagy-Britannia	96
Összegzés	100
Felhasznált irodalom	102

ELŐSZÓ

Kötetünk első fejezete, az „Információ-hozzáférés a fogyatékkal élők számára” elvi alapvetést ad az esélyteremtés könyvtári lehetőségei tekintetében. Egy nagyívű speciális kézikönyv, a PULMAN Digitális Útmutató egy részletét adja közre, amely a közkönyvtárak küldetését fogalmazza meg a fogyatékkal élők információ ellátása céljából, megmutatva, hogy hol tartanak Európa könyvtárai e feladat megoldásában, és azt is, hová kell eljutniuk rövid időn belül, az Információs Társadalom Technológia fejlődése által kínált lehetőségek között. (A PULMAN Digitális Útmutató teljes magyar nyelvű szövege, valamint a PULMAN-projekt magyarországi eseményeinek krónikája megtalálható a „PULMANweb Magyarország” weboldalon (www.ki.oszk.hu/pulman.)

„A speciális dokumentumok és szolgáltatások” című második fejezet ízelítőt ad azokból a „legjobb gyakorlatokból”, amelyeket a brit könyvtárak napi tevékenységében fellelhetünk, és amelyek biztosítják a könyvtári anyagok (dokumentumok, információs tartalmak, eszközök) és szolgáltatások alkalmasságát a bármiféle, de főként az érzékszervi fogyatékonyságban szenvedők számára. Az itt közreadott részlet a „Library services for visually impaired people: a manual of best practice” című kézikönyv 8. fejezetét képezi. A kötet angol nyelvű teljes szövege a brit The Council for Museums, Archives and Libraries honlapján (www.resource.gov.uk) volt olvasható.

A harmadik fejezet, „A társadalmi befogadás”, más természetű társadalmi hátrányok világába kalauzolja az olvasót. Feimer Ágnes szakirodalmi szemléje a multikulturalitás és az integráció nagyon is eleven európai dilemmáit tárgyalja. A bevándorlók, emigránsok, idegen munkavállalók,

menekültek beilleszkedésének elősegítésére kidolgozott könyvtári lehetőségeket tekinti át, amelyek még korántsem jelentenek egységes könyvtári gyakorlatot Európa országaiban.

Az Európai Bizottság által az utóbbi években kezdeményezett gazdag projekt-tevékenységek (CULTIVATE, PULMAN, CALIMERA) magyarországi megvalósításában – a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma közvetítésével – a Könyvtári Intézet és a Publika Magyar Könyvtári Kör jelentős szerepet vállalt. A könyvtárak és a könyvtárosok bevonódásának egyik kézzelfogható dokumentuma az ún. Szolnoki felhívás, amely az európai stratégiai elvek hazai adaptációját fogalmazza meg:

„A 2003. május 30-án Szolnokon, a Fogvatékkal élő emberek a közkönyvtárakban témakörben megrendezett konferencia résztvevői az alábbiakra hívják fel a figyelmet:

Hozzáférés a tudomány, a kultúra forrásaihoz

Kormányzati, regionális és helyi együttműködő hálózatok kiépítésével és működtetésével elő kell segíteni a lehető legteljesebb hozzáférést a könyvtárak információs forrásaihoz, a társadalom minden tagja számára – tekintet nélkül a személyes korlátozottságra – az egyetemes információs jogok érvényesülésének érdekében. Az együttműködő irányító szervezeteknek, intézményeknek, társadalmi szervezeteknek közös fejlesztési projekteket kell indítaniuk a szellemi és anyagi erők jobb kiaknázásával és felerősítésével – az Információs Társadalom Technológia eredményesebb felhasználására, az információs szükségletek kielégítésére.

A könyvtári szolgáltatások kiterjesztése és minőségi javítása

A könyvtárak fenntartói és irányítói gondoskodjanak arról, hogy minden könyvtárhasználó saját állapotának természetes módján tudja igénybe venni a könyvtári szolgáltatásokat. A környezet kialakítása során különös gonddal figyeljenek a hátrányos helyzetben lévő emberekre és igényeikre, technikai és technológiai alternatív megoldásokkal, minőségi fejlesztéssel segítsék elő, hogy teljes jogú felhasználóként vehessék igénybe mind a hagyományos, mind az elektronikus szolgáltatásokat.

Felkészültség, képzés, továbbképzés

A könyvtári szakemberek a szükséges ismeretek birtokában tudatosan foglalkozzanak a fogyatékkal élő emberekkel. Az informatikus könyvtáros alap- és továbbképzési programok különböző szintjein intézményesen be kell építeni a tananyagba azokat az ismereteket, amelyek a fogyatékkal élő emberek minőségi könyvtári ellátásához szükségesek, felhasználva a nemzetközi tapasztalatokat és megoldásokat.

Azok a könyvtárak, amelyek fizikailag és intellektuálisan képesek megfelelő szolgáltatást nyújtani a fogyatékkal élő emberek számára, alkalmasabbak minden más olvasójuk számára is!"

A hátrányos helyzet kialakulásának megelőzése, illetve kezelése, az esélyteremtés, az egyenlő bánásmód érvényesítése mind olyan, a hazai könyvtárügy előtt álló stratégiai feladat, amelynek megvalósítása nem elszigetelt szakmai kérdés, hanem az átfogó társadalompolitikai célkitűzések rendszerébe illeszkedő tudatos tevékenység, melynek révén a könyvtárak a maguk eszközeivel képesek elősegíteni azok eredményes megvalósulását.

Dr. Bartos Éva

INFORMÁCIÓ-HOZZÁFÉRÉS A FOGYATÉKKAL ÉLŐK SZÁMÁRA

PULMAN IRÁNYELVEK

A fogyatékkal élők az elektronikus szolgáltatások fontos célcsoportjai. Ez az útmutató azzal foglalkozik, hogy a fogyatékkal élők – ideértve a csupán átmenetileg (pl. baleset miatt), illetve koruk miatt hátrányos helyzetben lévő személyeket is – miképpen férhetnek hozzá a közkönyvtárak nyújtotta általánosan használható információkhoz és szolgáltatásokhoz.

Az Információs Társadalom Technológia (Information Society Technologies, továbbiakban ITT) különösen ígéretes lehetőséget nyújt a fogyatékkal élők eszközhasználatához, ez azonban bizonyos alapfeltételekhez – nevezetesen az IT (Információs Technológia) eszközök technikai korlátainak megszüntetéséhez, segítő technológiák, szoftverek és webtartalom meglétéhez – kötött.

STRATÉGIAI KÉRDÉSEK

A tanulmányok hangsúlyozzák, hogy az ún. „fogyatékosági űr” nehezen szüntethető meg. A számítógép, az Internet, az on-line szolgáltatások használata kevésbé elterjedt a fogyatékkal élők körében.

Jelenleg nincs Európa-szerte egyöntetű kormányzati politika e kérdéskör kezelésére, jöllehet a web-hozzáférhetőségi kezdeményezés (Web Accessibility Initiative, WAI) irányelvei kínálnak teljesítményértékelési programot az általánosan elfogadott hozzáférési elveknek megfelelő mérésre.

Számos kezdeményezést indítottak azzal a céllal, hogy a fogyatékkal élőknek specifikus on-line szolgáltatásokat nyújtsanak és új ITT-munkalehetőségek kihasználására, ITT-képzésben való részvételre, a nyilvános és magán ITT hozzáférési rendszerek támogatására ösztönözzenek. (A re-

gionális, országos és nemzetközi dokumentumok és útmutatók tekintetében lásd a Függelékét.)

Jelenleg a közkönyvtárak túlnyomó többségében nem kielégítő a fogyasztékkal élőknek nyújtott szolgáltatások minősége és hozzáférésük biztosítása. Nem is számíthatunk az igénybevétel növekedésére mindaddig, amíg fizikailag és intellektuálisan nem alakítják ki számukra a megfelelő hozzáférést.

A KÖZKÖNYVTÁRAK SZOLGÁLTATÁSAI A FOGYATÉKKAL ÉLŐK SZÁMÁRA A HOZZÁFÉRHETŐSÉG ÉS ALKALMASSÁG SZEMPONTJÁBÓL

A közkönyvtárak szolgáltatásai a fogyatékkal élők számára a hozzáférhetőség és alkalmasság szempontjából négy fő területre csoportosíthatók:

1. Fizikai hozzáférés (az épületekhez, szolgáltatópultokhoz, munkahelyekhez, polcokhoz stb.).
2. Intellektuális hozzáférés (az információhordozók tartalmához, beleértve az alternatív formátumú anyagok rendelkezésre állását, az adaptált munkahelyeket és a speciális szoftvereket).
3. Virtuális hozzáférés biztosítása a szolgáltatásokhoz azok számára, akik a könyvtárárpületet nem tudják felkeresni. Ez lehet önkéntesek segítségével házhoz szállító, vagy digitális szolgáltatás.
4. A könyvtári dolgozók képzése a fogyatékkal élők kiszolgálására.

A legtöbb kérdés – legalábbis a fizikai hozzáférést és a dolgozók képzését illetően – egyaránt érvényes és lényeges a múzeumok és levéltárak tekintetében is.

A fogyatékkal élőket megfelelő könyvtárpolitika és tervezés segítségével kell bevonni a szolgáltatások teljes körű igénybevételébe. Méltányosságot érdemelnek mind az általános szolgáltatásokhoz, mind pedig az információs szolgáltatásokhoz való hozzáférést illetően. Képeseknek kell lenniük a szolgáltatásokhoz való hozzáférésre és önálló, közvetítők nélküli használatára.

A „fizikai fogyatékoság” kifejezés csökkent mozgásképesésre, kézműködésre, egyensúlyra, testi erőre és magasságra vonatkozik. Az érzék-

szervi fogyatékoságok körébe a csökkent látás és/vagy hallás tartozik. A „nyomtatott anyagok használata tekintetében való fogyatékoság” kifejezés is vizuálisan, mentálisan és fizikailag fogyatékosokat, valamint diszlexiásokat fed, akiknek nehézséget okoz a hagyományos nyomtatás olvasása.

TÁVLATI TERVEK

Mivel a digitalizáció kiterjesztése társadalmi szükségszerűség, a következő évtizedben a közkönyvtárak, múzeumok és levéltárak egyik fő feladata és kihívása az lesz, hogy az elektronikusan kezelt információkhoz való hozzáférést a közösség valamennyi tagjának megfelelő módon biztosítsák, megelőzzék az „információszegény” csoportok kialakulását.

A potenciálisan hátrányos helyzetű könyvtárhasználók számításba vétele létfontosságú a közkönyvtárak számára ahhoz, hogy versenyképesek maradjanak. Mivel az európai lakosságban növekszik az idős korúak aránya, egyre több lesz a csökkent látóképességgel vagy egyéb fogyatékosággal élő ember. Az európai közkönyvtárak, ha nem hoznak különleges intézkedéseket, azt kockáztatják, hogy az európai lakosság tíz százalékát kizárják a potenciális könyvtárhasználók köréből. Hasonló helyzet fenyegeti a múzeumokat és levéltárakat is.

A weboldalakhoz és tartalmukhoz való hozzáférés számos problémát vet fel a fizikai, érzékszervi vagy kognitív hátrányokkal küszködőknek. Előfordulhat például, hogy a webhelyek inkompatibilisek a képernyőolvasókkal és egyéb segítő technológiákkal, túl komplex multimédia prezentációt nyújtanak, vagy oldalbeosztásuk nehezen érthető. A nyilvános webhelyek szolgáltatásainak mindenki számára hozzáférhetőeknek és könnyen használhatóaknak kell lenniük. Ez alapvető követelmény az e-kormányzat rendszerében, annak érdekében, hogy valamennyi állampolgárhoz eljuttassák a hatósági, illetve közhasznú információkat.

A web-hozzáférhetőségi kezdeményezés – Web Accessibility Initiative (WAI) – teljesítményértékelési programot tartalmaz annak a mérésére, hogy az ilyen jellegű hozzáférés az általánosan elfogadott követelményeknek megfelel-e. Ezeket az irányelveket – amelyeket a Világháló (World Wide Web) konzorcium fejlesztett ki az Európai Bizottság anyagi támogatásával – a hozzáférhető webhelyek tervezése *de facto* globális szabványának ismerik el.

FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK

- Elsősorban a fizikai hozzáférést kell lehetővé tenni minden közösség minden tagjának, aki (akárcsak ideiglenesen is) csökkent járás- vagy tájékozódóképes, vagy kerekesszéket használ.
- Másodsorban a könyvtáraknak garantálniuk kell az intellektuális hozzáférést azáltal, hogy hátrányos helyzetű felhasználóiknak alternatív formátumú anyagokat bocsátanak rendelkezésre, vagy speciális műszaki eszközök nyújtásával teszik hozzáférhetővé a nyomtatott kiadványokat a látáscsökkentek, rosszul olvasók vagy tanulási nehézségekkel küszködők számára.
- Harmadsorban: annak érdekében, hogy kellően megértsék a fogyatékkal élők igényeit, a könyvtári dolgozók körében ki kell alakítani a fogyatékkal élők megértésével kapcsolatos kultúrát. A fogyatékoság megértésére való nevelést az alapfokú könyvtáros-képzés elválaszthatatlan részévé, de a könyvtáros-továbbképzés alkotóelemévé is kell tenni.

A közkönyvtárakban az információ-hozzáférésnek és a szolgáltatásoknak három alapelven – befogadás, jogosultság, önállóság – kell alapulnia.

„A fogyatékkal élőket a szolgáltatások teljes körű felhasználói-ként kell befogadni megfelelő politika és tervezés útján; jogosultak legyenek mind általában a szolgáltatásokhoz, mind pedig különösen az információs szolgáltatásokhoz való hozzáférésre; és képesek legyenek önállóan, segítők nélkül hozzáférni a szolgáltatásokhoz és használni azokat. Azok a vezetők, akik nem reagálnak erre a kihívásra, hatékonyan kizárhatják a fogyatékkal élőket a könyvtári és információs szolgáltatások használatából.”

(Prof. Andrew McDonald:

Könyvtári szolgáltatás-politika és vezetés
[Library Service Policy and Management.]

Az ebben az útmutatóban tárgyalt három terület tekintetében ez az alábbiakat jelenti:

Fizikai hozzáférés

Míg az összes strukturális akadály elhárítása nehéz – ha ugyan nem lehetetlen –, lényeges, hogy az alábbiak leküzdésére vállalkozzunk, ha „könnyen kivitelezhető”:

1. Megfelelő, szabadon nyíló, vagy önműködő ajtókkal rendelkező bejáratok (előnyben részesítendő ajtószélesség: 900 mm);
2. Rámpák az épületen kívül és belül; lépcsők esetében nem nyitott lépcsőfokok, mindkét oldalon korlátok; ideális esetben felvonók;
3. Akadálymentes (padlószőnyegek és bútorok nélküli) folyosók;
4. Szinkontraszt a szőnyegekben és a falakon (figyelmeztetőül is szolgáljon a lépcsők és ajtónyílások közelében);
5. Hatékony világítás;
6. Jól hozzáférhető asztalok, számítógéphelyek és közönségszolgálati pultok (asztalmagasság és szélesség, hely a fordulásra, ergonomikus székek, világítás);
7. Jól hozzáférhető közterületek, például mosdók és nyilvános telefon;
8. Polcok: ideális esetben a padlószinttől számítva 750–2000 mm magasak;
9. Feliratok: egyszerű betűtípusok (talpnélküliek, úm. Helvetica, Univers vagy Arial) a jelöléseken és a webhelyeken;
10. Jól hozzáférhető parkolók;
11. Vizuálisan érzékelhető riasztórendszerek.

Ha házhoz kötötteknek kínálunk szolgáltatásokat, azok ugyanolyan minőségű hozzáférést nyújtsanak az állományról szóló információkhoz, és ugyanolyan könyv-előjegyzési vagy igénylési lehetőséget biztosítsanak, mint a tényleges könyvtár-épületbéli szolgáltatások. Katalógusban való keresésre laptop-számítógépek használhatók, mobiltelefonok biztosíthatják a kérdések gyors megválaszolását.

Mindezeknek az intézkedéseknek a kivitelezhetősége és költségvonzata nagymértékben a meglévő infrastruktúra és források függvénye, valamint azoknak a meglévő vagy potenciális könyvtárhasználóknak a demográfiai körülményei is befolyásolják, akiknek érdekében ezeket a szolgáltatásokat fejleszteni óhajtják. Ezekről ebben az útmutatóban lehetetlen megfelelő listát közölni.

Intellektuális hozzáférés

Az információ-hozzáférést igen sokféle szinten kell lehetővé tenni, ezeknek mind műszaki, mind humán vonatkozásai vannak. Alternatív formátumú anyagokat – beleértve a Braille-írást, öregbetűs könyveket, audiotekettákat és digitális fájlokat – kell szolgáltatásokba építeni (részletes leírás tekintetében lásd: *P. Craddock & M. Wallace: Alternatív formátumú anyagok*). Bár az összes alternatív formátumban kiadott művek százalékaránya még mindig sajnálatosan alacsony (a legfejlettebb országokban is csak 2–5%), a digitalizálás folyamatos fejlődése megnyitja a lehetőségeket ezen anyagok tekintetében.

Speciális eszközök (lásd alább) segítségével a digitális dokumentumok (például e-könyvek) hozzáférhetők és átalakíthatók a felhasználó egyéni igényeire szabott formában (pl. Braille-írás vagy öregbetű). A digitális dokumentumok arra is képessé teszik a könyvtárakat, hogy felleljék, letöltsék és speciális formátumokban reprodukálják az anyagokat. Jegyezzük meg, hogy az Európai Közösség 2001/29/EK rendelete fontos törvény(ek) meghozatalához vezethet az alternatív formátumú anyagok előállítására és a fogyatékkal élő felhasználók rendelkezésére bocsátása érdekében.

A digitális dokumentumok hozzáférhetővé tételére szolgáló különleges eszközök

Számítógépes hozzáféréshez általában:

- Billentyűzet-adaptálások;
- Alternatív billentyűzetek;
- Egér-alternatívák;
- Hang-input;
- Segítő technológiai szoftver.

Vakok vagy csökkentlátásúak számára (az alábbi megoldások közül több megfelel a diszlexiások és tanulási zavarokkal küzdők számára is):

- Magnetofonra vett anyagok;
- Fényvédő képernyők és nagy felbontóképességű, széles képernyőjű monitorok;
- Olyan rendszeropciók, amelyek lehetővé teszik a felhasználó számára a képernyőkontraszt, betűméret és szín változtatását;
- Nyomatátnagyító eszközök;

- Képernyőleolvasó szoftver;
- Beszélő-gép („szövegről beszédre”);
- Optikai karakterfelismerő rendszerek (amelyek letapogatják a szöveget, és visszaolvasási lehetőséget nyújtanak);
- Braille-írást fordító szoftver;
- Olyan hardver és szoftver, amely lehetővé teszi a Braille-írás közvetlen betáplálását a számítógépbe.

Az egyes tételek leírását és irányárát lásd: <http://www.abilityhub.com/vagy> http://www.abledata.com/Site_2/search.htm.

Minden olyan könyvtárnak, amely digitális dokumentumokat kezel és on-line információkat (például katalógusokat, általános felhasználói információkat) szolgáltat, tisztában kell lennie a web-hozzáférhetőség életbevágóan fontos mivoltával. Ennek velejárója, hogy bárkinek, aki bármilyen webböngészési technológiát alkalmaz, képesnek kell lennie bármelyik webhely felkeresésére és teljes mértékben meg kell értenie az abban foglalt információkat, valamint képesnek kell lennie a webhellyel való teljes interaktivitásra. A hozzáférhetetlen webhelyek nemcsak a bizonyos fogyatékoságokkal élőknek (különösen a látási zavarokkal küszködőknek) okoznak súlyos problémát, hanem a szövegalapú böngészőket használóknak, a lassú modemkapcsolatokkal rendelkezőknek, és az audiovizuális alkalmazásokkal nem rendelkezőknek is. Az egyedi weboldalak hozzáférhetőségi fokának gyors és hatékony ellenőrző eszköze a „Bobby”. (www.cast.org/bobby/)

Virtuális hozzáférés

Azoktól az emberektől sem tagadható meg a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, akik hátrányos helyzetüknél fogva nem tudják felkeresni a könyvtárárpületet. Hasonló minőségben fel kell ajánlani számukra a könyvtár kínálta lehetőségeket, mintha a könyvtárban vennék igénybe a kölcsönzést vagy az előjegyzést. Laptopokat használhassanak a katalógusokban való keresésekre, mobiltelefonokat referenz kérdések gyors megválaszolására. Essexben pl. létezik egy Falak nélküli könyvtár nevű közkönyvtári szolgáltatás. Ennek lényege, hogy amikor az önkéntesek felkeresik a hához kötött olvasókat, laptopokat visznek magukkal, amelyen a felhasználók lakásukban kereshetnek a katalógusokban és leadhatják kéréseiket. Számos olvasó maga szereti végezni a katalógusban a keresést.

A könyvtári dolgozók képzése

Valamennyi munkatársnak – függetlenül attól, hogy hol dolgozik a könyvtáron belül – érzékelnie és ismernie kell:

- A fogyatékoságok különféle formáit;
- Azt, hogy a különböző körülmények miképpen befolyásolják az általános felhasználóknak kialakított szolgáltatások és épített/fizikai környezet igénybevételét.

A speciális képzést az alapfokú könyvtáros-oktatási program integrált részeként, valamint a könyvtáros-továbbképzés formájában kell nyújtani. A képzésnek ki kell terjednie:

- A fogyatékos emberekkel (különösen a csökkent látóképességűekkel, siketekkel, vakokkal) való bánásmódra;
- A viselkedési szabályokra;
- Csökkent látóképességűek esetében a megfelelő nyelv és a deskriptív eljárások alkalmazására;
- Az alternatív kommunikálási módok (mint például a jelbeszéd) komoly előnyt jelentenek.

Ezekre a képzésekre, a technológia, laptop használatára szükségük van azon önkéntes segítőknek is, akik a házhoz kötött embereket látogatják.

Együttműködés

Azoknak a közkönyvtáraknak, amelyek a fenti szempontok bármelyike szerint fejleszteni akarják a képzést, illetve szolgáltatásaikat, figyelembe kell venniük a helyi szakintézményekkel (fogyatékos-egyesületekkel, kiegészítő iskolákkal, gondozóintézetekkel, speciális érdeklődésű csoportokkal stb.) való együttműködési lehetőségeket. A könyvtárak értékes szaktanácsokat nyerhetnek a meglévő és ismeretes fizikai és intellektuális akadályokról, a helyes kommunikálásról, az érzékenységről stb. Ráadásul a hely, források és személyzet megosztása más releváns intézményekkel lehetővé tenné olyan közös projektek kezdeményezését, amelyeket sem a könyvtárak, sem ezen intézmények önmagukban nem tudnának megszervezni.

Publicitás

Mivel az a cél, hogy a fogyatékkal élő felhasználókat behívjuk a könyvtárba, széles körben hírt kell adni – például a helyi sajtóban, a könyvtá-

rak „hangos újságjaiban”, s a fentebb említett intézmények és szervezetek körében – a szolgáltatások mindennemű fejlesztéséről és a különböző rendezvényekről. Néhány könyvtár saját újsággal is rendelkezik, amelyet önkéntesek terjesztenek. (További információk tekintetében lásd: *Dr. Gillian Burrington: Könyvtárak és szolgáltatások tervezése és adaptálása.*)

HELYZETKÉP

A PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks) tizenkét ország könyvtáraiban felmérést végzett annak feltárására, hogy mennyire ismeretesek a fogyatékkal élők szükségletei és milyen újabb információ hozzáférés- és szolgáltatásfejlesztések történtek. Néhány könyvtár kivételével – ahol már beindítottak a témához kapcsolódó projekteket – a fogyatékkal élők számára még mindig nincs biztosítva az információ-hozzáférés, és a speciális szolgáltatások is hiányoznak. Becslések szerint az európai lakosság mintegy tíz százaléka szenved valamilyen fogyatékoságban, ezt összevetve azzal az adattal, hogy a könyvtárhasználóknak átlagosan kb. 1%-a fogyatékos (az összes elvégzett felmérés durva átlagában), világosan kitűnik, hogy Európában a közkönyvtárak a megfelelő szolgáltatások tekintetében még nem állnak társadalmi küldetésük magaslatán.

Érdekes, hogy mindazokban a közkönyvtárakban, amelyek a fogyatékkal élők számára speciális szolgáltatásokat vezettek be, együttesen a többi könyvtárhasználóval növekedett a százalékarányuk. Egyes intézményekben – mint például a bulgáriai Pazardzsiki körzeti könyvtárban – négy év alatt nem kevesebb, mint 600%-kal!

Fizikai hozzáférés

A felmérésben részt vett közkönyvtárak az utóbbi években javították az épületeikbe való bejutást és az épületeiken belüli hozzáférést. Ez a legtöbb esetben azt jelentette, hogy a régimódi forgóajtókat kicserélték vagy felvonókat építettek. Azonban minden válaszadó könyvtár tudatában van annak, hogy még mindig maradtak fizikai akadályok. Legtöbbször a polcok

túl magas vagy túl alacsony voltát említették. Említésre méltó eredményről adnak számot a hollandiai Nijmegen és Oss közkönyvtárai, amelyek együttműködő információs kapcsolatot építettek ki más intézményekkel. Új épületeiket a Werkgroep Integratie Gehandicapt en (Fogyatékkal Élőket Integráló Egyesület), illetve a Stichting Integratie Gehandicapt en de Maatschappij (Fogyatékkal Élők Szociális Integrációs Alapítványa) segítségével tervezték meg.

Intellektuális hozzáférés

A legtöbb közkönyvtár állományához való hozzáférés jelenleg korlátokba ütközik azok számára, akik látási vagy olvasási zavarokkal és tanulási nehézségekkel küzdenek, illetve akik nem tudják mozgatni kezüket vagy karjukat.

Az alternatív formátumú anyagok – miután viszonylag kicsi a célcsoportjuk és magas az előállítási költségük – a legtöbb országban csak központi előállítási és terjesztési rendszerek útján kaphatók. Míg öregbetűs és audiokönyveket több közkönyvtár is bocsát olvasói rendelkezésére, csak kevesen tartanak az állományukban Braille-könyveket vagy adaptáltak munkahelyeket. Ezt a hiányosságot számos könyvtárnak sikerült leleményes és kreatív módon kiküszöbölnie. (lásd: Linkek alatt). Jóllehet ezeknek a projekteknek a legtöbbje könnyen bevezethető más régiók és országok könyvtáraiban is, jegyezzük meg: a digitalizálás az, ami egyre fontosabb szerepet fog játszani a hasonló kezdeményezések terén.

A könyvtári dolgozók képzése

A felmérés azt mutatta, hogy a munkatársak képzése iránt a közkönyvtárak többsége nem érdeklődik, azoknak a kivételével, amelyekben speciális projekteket indítottak. Kevés könyvtáros rendelkezik gyakorlattal az alternatív kommunikáció – mint például a jelbeszéd – terén. A legtöbb országban a könyvtáros-képzésért felelős főiskolák, intézetek, egyetemek sem nyújtanak semmiféle olyan modult, amely a fogyatékkal kapcsolatos. Viszont számos könyvtár jelenti, hogy munkatársainak nem okoz problémát a fogyatékkal élők kiszolgálása, főleg – különösen a siketekkel vagy a szellemileg fo-

gyatékosokkal való – a kommunikálás szempontjából, és arra is szakítanak időt, hogy segítsenek a kerekesszékes vagy a vak könyvtárlátogatóknak.

A dán Vakok könyvtára (DBB) említésre méltó – a közkönyvtárakban is alkalmazható – projektet vezetett be. Az öt félénapos oktatási modulból álló rendezvényre a DBB a különféle fogyatékoságokban szenvedők csoportjait képviselő orvosokat, kutatókat, szociális munkásokat és egy sereg felhasználót hívott meg. Minden résztvevő rendkívül hasznosnak ítélte a kihívásokról és igényekről, óhajokról és érdekekről, gyakorlati és humán vonatkozásokról, megoldásokról folytatott vitákat.

Végezetül az Egyesült Királyságbeli Bristoli Egyetem információ-hozzáférési részlege – számos partnerrel együtt – olyan videó készítését tervezi, amely a sokféle fogyatékoságot megismerteti valamennyi könyvtári dolgozóval.

Távlati tervek

Az ITT-eszközök és a webtartalom fogyatékkal élők számára való hozzáférhetőségének fokozására irányuló erőfeszítéseket fel kell gyorsítani. A web-hozzáférhetőségi kezdeményezés (WAI = Web Accessibility Initiative Guidelines) bevezetésére irányuló e-Európa akciók megvalósításával, az e-hozzáférhetőség elveivel konform törvények meghozatalával, együttműködéssel a „Tervezés mindenki számára” című tananyag elsajátítására, és a „Tervezés mindenki számára” szabványok publikálásával.

A fogyatékkal élőknek szóló szolgáltatásokat a fokozódó részvétel, az egyenlő esélyek, az életen át tartó tanulás és a helyi közösséggel való kapcsolat jegyében kell kialakítani. A megfelelő szolgáltatások már csak azért is döntőek lesznek a könyvtárak jövőbeli versenyképessége szempontjából, mert a mozgási, látási és hallási problémákkal küszködő potenciális könyvtárhasználók száma összefüggésben az európai társadalmak előre-
gedési folyamatával – várhatóan növekedni fog. A tervezés során figyelembe kell venni ezt a hozzáférhető eszközök és szolgáltatások iránti fokozódó igényt.

Fizikai hozzáférés

Jóllehet a könyvtáraknak minden tőlük telhetőt meg kell tenniük az épületeikhez és az azokba való könnyű hozzáférés, bejutás érdekében,

mindenki problémájának megoldására nem lesz mód, sőt előfordulhatnak konfliktust okozó követelmények is. Ezért a fizikai hozzáférés lehetővé tételének lényeges tényezője lesz, hogy a könyvtári dolgozónak legyen elegendő idejük segítség nyújtására, amikor arra szükség van.

Intellektuális hozzáférés

Az Egyesült Királyságbeli Loughborough Egyetem könyvtári és információs statisztikai részlege kimutatta, az ország csökkent látású lakosságának átlag 23%-a használ számítógépet információk nyerésére. A fiatalabb korcsoportok körében sokkal magasabb a számítógép-használók százalékaránya (a 25 év alattiaknál 98%, a 25-64 éveseknél 53%). Európa-szerte várható tehát az átlagos felhasználók – akikről gondoskodni kell – százalékarányának gyors növekedése.

A fogyatékkal élők (különösen a rosszul látók) körében a „számítógép-írástudók” száma rohamos növekedésének messzemenő digitalizálási beruházásokat kell eredményeznie. Mivel a letapogatott anyag speciális eszközök segítségével konvertálható a fogyatékos felhasználók igényeinek legjobban megfelelő formátumba (öregbetű, Braille-írás, audió stb.), a digitalizálás részben mentesítheti a könyvtárakat a korrigált állománygyarapítási politikával és az alternatív formátumú anyagok rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos pótlólagos beruházások alól is.

Az elektronikusan kezelt információk mennyiségének növekedése további kihívásokkal jár. A fogyatékosokat, a szövegalapú böngészők használóit, a lassú modemkapcsolatokkal rendelkezőket és az adivizuális felhasználói programokkal nem rendelkezőket az a veszély fenyegeti, hogy olyan alárendelt társadalmi osztállyá válnak, amely ki van rekesztve az információkhoz való hozzáféréstől és a tanulásból. Ez paradoxon, különösen speciális igényű emberek esetében, minthogy „a technológia megkönnyítheti társadalmi integrálódásukat” (Erkki Liikinen, az Európai Bizottság tagja: Az e-Európa akcióterv jövője, 2002. február.)

Amikor a digitális világba való bevonás „a jóléti állam társadalmi követelményévé és kötelességévé” válik, az „információban szegény” alárendelt társadalmi osztály kialakulásának megelőzése a közkönyvtár-

rák egyik legfőbb felelőssége és kihívása lesz a közvetkező évtizedben, azáltal, hogy a közösség minden tagjának biztosítják az elektronikusán kezelt információkhoz való megfelelő hozzáférést.

Virtuális hozzáférés

A távhozzáférés – beleértve a vezeték nélküli hálózatot is – megnyit minden szolgáltatást azok előtt is, akik nem tudják a könyvtárápületet látogatni. Útmutatónk a digitalizációval, az integrált könyvtári rendszerekkel foglalkozik – ez nyilvánvalóan alkalmazható a házhoz vitt szolgáltatásokra is. Virtuális hozzáférésre különösen alkalmasak a multimédia és digitális szolgáltatások, mint pl. a „Kérdezd a könyvtárost”, e-mail szolgáltatás, párbeszéd és videokonferencia a könyvtárosokkal vagy másokkal (pl. egy olvasóklubbal), e-könyvek, e-folyóiratok online rendelése, illetve a dokumentumok letöltése (lásd: távoli terjesztés). E módszerek közül néhány alkalmazható a múzeumokban és levéltárakban is, hogy a házhoz kötött embereknek is hozzáférést biztosítsanak a szolgáltatásaikhoz.

A könyvtári dolgozók oktatása

Ha a közkönyvtárak versenyképesek akarnak maradni, létfontosságú számukra, hogy megteremtsék a fogyatékoság-ismeret kultúráját. Ez a felelősség egyaránt reá hárul az alapfokú könyvtáros-képzési programmal foglalkozó intézményekre és magukra a közkönyvtárakra is. Tekintettel a számítógép technológia növekvő fontosságára, minden (segéd-) eszközre vonatkozóan biztosítani kell a könyvtári dolgozók rendszeres képzését. Ha maguk a könyvtárosok is bizonytalanok az elektronikus eszközök használatában, nem szívesen fognak segédkezet nyújtani a felhasználóknak, és valószínűtlen, hogy elő fogják mozdítani az ügyet.

Egyéb kérdések

Fejlesztésre még azokban a könyvtárakban is mód van, amelyekben az anyagiak hiánya megakadályoz bármiféle nagyobb arányú strukturális vagy technikai módosítást. A jelenlegi fizikai hozzáférhetőség kiértékelése és a könnyen végrehajtható javításokra irányuló javaslatok megkapathatók a fogyatékkal élők egyesületeitől, a gondozóközpontoktól és speciális igények iskoláitól. A várnai regionális könyvtár és a kolumbiai közkönyvtár kiváló példa arra, hogy miképpen lehet költségmentesen

speciális szolgáltatásokat nyújtani az intellektuális hozzáférés terén. A fogyatékos-ság-tudat kultúrájának megteremtése felé az első, semmibe sem kerülő lépést úgy tehetjük meg, ha követjük a DBB munkatárskép-zési példáját.

Fontos eredmény, hogy azok a könyvtárak, amelyek fizikailag hozzáférhetők és fogékonyak a fogyatékkal élők igényei iránt, mindenki más számára is könnyebben hozzáférhetők, és mindenki más által könnyebben használhatók lesznek.

KÖNYVTÁRI KEZDEMÉNYEZÉSEK

Az alábbiakban azokat a könyvtárakat soroljuk fel, amelyekről a PULMAN-projekt keretében adatokat kaptunk arról, hogy milyen mértékben fejlesztették a fizikai és intellektuális hozzáférést, a könyvtárosok oktatását, és mennyire voltak képesek az információkat és a projekt során tapasztaltakat átadni más könyvtáraknak.

Bulgária

Pazardzsiki Körzeti Könyvtár

Egy speciálisan fogyatékkal élőket megcélzó projekt keretében 1995-ben „Fogyatékosoknak nyújtott könyvtári és információs szolgáltatások központja” létesült, amely könnyű fizikai hozzáférést, hozzáférhető katalógusokat, adaptált munkahelyeket, hangoskönyveket és ingyenes internetkapcsolatot nyújt. A különleges szolgáltatásokba bevont kilenc könyvtáros külön képzésben részesült. 1995 óta a fogyatékkal élő könyvtárlátogatók száma hatszorosára (!) nőtt.

Várnai Körzeti Könyvtár

Szorosan együttműködik az Országos Szociális Rehabilitációs Központtal és a Várnai Fogyatékosközponttal a könyvházhozszállítás, költők és írók részvételével különféle fogyatékos-ságban szenvedők számára rendezett irodalmi estek és fórumok szervezésében. (<http://www.libvar.bg/>)

Cseh Köztársaság

Petr Bezruc Közkönyvtár

Könyvtár korlátok nélkül. A Petr Bezruc Közkönyvtárat azzal a céllal létesítették, hogy mind a könyvtárosoknak, mind a felhasználóknak segítségül legyen az új szolgáltatások használatában, beleértve az internetet és az AV-dokumentumokat is. (<http://www.osi.hu.nep/>)

Dánia

Ringstedi Közkönyvtár

A ringstedi könyvtár külön számítógépes és internet-hozzáférési területet jelölt ki fiatalok, idősek és látáshibások számára. Az idősek területén adaptált munkahely áll rendelkezésre. A könyvtár alternatív anyagokat is tart az állományában. Az összes munkatársat kiképezték a fogyatékosok kiszolgálására a 2001-ben indított „Internetet mindenkinek” projekt keretében. (<http://www.ringstedbib.dk/>)

Egyesült Királyság

Essex County Library (Megyei Könyvtár)

Az essexi könyvtár postai magnókazetta-szolgálatot és ingyenes hozzáférést biztosít a hangoskönyvekhez, videókhoz és CD-khez az olvasási zavarokkal küszködőknek. Továbbá bevonja a látászavarokkal küszködőket a könyvbeszéd-tevékenységbe. Rendszeresen tart rövid megbeszéléseket a könyvtár dolgozóinak a fogyatékossgal járó sajtósságok tudatosítására. A hozzáférési technológiát jelenleg számos könyvtárban vezetik be a könyvtárosok távoktatásának segítségével.

Readers Without Walls Virtuális Könyvtár Essex könyvtári szolgáltatás, amelynek keretében a felhasználók otthonukban laptop segítségével kereshetnek a katalógusokban.

<http://www.nlbu.org/bpm/chapter17.html#17.6>

<http://www.litercytrust.org.uk/campaign/elderly.html>

<http://www.cilip.org.uk/groups/csg/si/egs sxgroups.html>

Manchesteri könyvtárak

A könyvtár olvasóképet és „VI-egységeket” bocsát rendelkezésre (VI: visually impaired [csökkentlátású]). A csökkentlátásúakkal foglalkozó könyvtárosok félnapos képzési csomagját gördülő programként szervezik meg, hogy a szolgálat minden szintjén elérje a munkatársakat. (<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html> - 17.6)
(További jó gyakorlati megoldások találhatók az Essex County Library honlapján)

Észtország

Az Észt Vakok Könyvtára ellátja a vakokat és csökkent látóképességű embereket könyvekkel könyvtárközi kölcsönzés keretében külföldről is (<http://www.epr.ee/pimeleht.html#english>).

Voru Megyei Központi Könyvtár (<http://lib.verro.ee>)

Kölcsönző helye az Észt Fogyatékosok Szövetségének (<http://www.epikoda.ee/inglise.htm>); nyitva csütörtökön 12–17 óráig.

- Hosszú évek óta gyümölcsöző kapcsolatot tart fenn a Vakok Információs Szövetségével „Helikiri”. A VISz által kiadott hangoskönyveket és CD-et kölcsönzik.
- Szervezett könyvtári túrák keretében ellátja könyvekkel a megye fogyatékos gyermekekkel foglalkozó iskoláit.
- Együttműködik a Voru megye Szociális Központjával oktatási és szociális projekteken. Egyedülálló szülők számára havonta találkozót szervez. „Tulevik” amit a Kersti Koosaar központ vezetője tart.

Laane Megyei Könyvtár

Kölcsönzőhely és internet-hozzáférés a Haapsalu Szociális otthon és a Haapsalu Rehabilitációs Központ számára (a *Look@World* Projekt szponzorálja; <http://www.vaatamaailma.ee>). Vakok és gyengénlátók számára hangoskönyveket kölcsönöznek.

Az Észet Nemzeti Könyvtár és a Kulturális Minisztérium

Tréningkurzusokat szervez a fogyatékos olvasók könyvtári ellátásának fejlesztésére. <http://www.nlib.ee/inglise/rr/irr02.html>

Franciaország*Bordeaux-i Közkönyvtár*

A maradéktalanul hozzáférhető „Espace Didérot” négy lapozó-készülékes olvasókabinból, vetítővászonra nagyítókbl, letapogató készülékekből, speciális szoftverekből, beszéd szintetizálóból és egyénileg beállítható világításból áll. Alternatív formátumú anyagokat is rendelkezésre bocsát. A munkatársak rendszeres képzésben részesülnek, egyikük a jelbeszédet is megtanulta. A bordeaux-i könyvtár szaktanácsadást nyújt az ország többi közkönyvtárának.

<http://www.bordeaux-city.com/cbiblio.htm>

<http://www.bpi.fr/debats/handicap/stdenis.html>

Görögország*Makedóniai Könyvtáros-Egyetem, Thesszaloniki*

Az intellektuális hozzáférést úgy biztosították, hogy minden tananyagot átírtak digitális formátumba, és (képernyőleolvasóval, beszéd szintetizáló készülékkel, Braille-írásvetítővel és printerrel, vetítővászonra kinagyítóval, letapogató készülékkel) adaptált munkahelyet, valamint hozzáférhető webhelyet bocsátanak rendelkezésre. Mindegyik munkatárs két figyelemfelhívó, együttérző tanfolyamon vett részt, és kiképzést kaptak az adaptáló készülékek használatára. (<http://www.lib.uom.gr/english/index.html>)

Hollandia*Anders Lezen Punten („Másképp olvasási” sarkok)*

Az eindhoveni, hellendoorni, maastrichti és nijmegeni közkönyvtárakban a szolgáltatás adaptált olvasnivalókból (hangoskönyvekből,

hangosújságokból és magazinokból, olvasási segédletekből, beszéd-szintetizálás és vetítővászonra nagyítós számítógépekből) áll. Az olvasók – különösen a diszlexiások, idősek, krónikus betegségekben szenvedők – egyre nagyobb mértékben használják ezeket.

Stadsbibliotheek Haarlem (Haarlemi városi könyvtár)

Olvasási nehézségekkel küszködő gyerekek hamarosan élvezhetik a „Makkelijk Lezen Plein”-t („könnyen olvasni sarok”), ezt a megvalósítás alatt álló új projektet. (<http://www.hollandnet.nl/bibliotheek/haarlem>)

Zeeuwse Bibliotheek

Külön részleget létesített BEZIG (Bibliotheek voor Bejaarden, Zieken en Gehandicapten (Idősek, betegek és fogyatékosok könyvtára) néven, amely a fogyatékosoknak nyújtott szolgáltatásokra koncentrál, és egy sereg alternatív formátumú anyagot bocsát rendelkezésre. (<http://www.zebi.nl/>)

Kolumbia

Add kölcsön a szemed!

Közkönyvtári kezdeményezésű projekt, 170 főből álló csoport, tagjai önkéntesen felolvasnak látáshibásoknak.

Lettország

Gulbene Könyvtár

Észak-Lettország regionális központja, amelynek központi könyvtárában fejlett elektronikus szolgáltatásokat nyújtanak könyvtárosoknak és felhasználóknak egyaránt. A földszinten található információs központ és internet-hozzáférés kerekesszékekkel és babakocsival is megközelíthető. Házhoz vivő szolgáltatással is rendelkeznek. (<http://www.gulbenesbiblioteka.lv>)

Bauska Központi Könyvtár

A látogatók több számítógépet használhatnak állandó internet-hozzáféréssel. „Ismerd! Tanuld! Használd!” címmel felhasználói tanfolyamot szerveztek fogyatékkal élőknek is. (<http://www.bauska.lv>)

Magyarország*Verseghy Ferenc Megyei Könyvtár, Szolnok*

A könyvtár 1998 óta 1000 hangoskönyvet, Braille-katalógust, a könyvtár Braille-térképét, internet-hozzáférést és szövegről beszédre átalakító számítógépet szerzett be. Megszervezték a különleges szolgáltatásokba bevont könyvtárosok képzését, a könyvtár alkalmaz egy jelbeszédben jártas könyvtárost is. Kerekesszékes hozzáférési helyeket alakítottak ki. Céljuk, hogy konzultációs és tréning könyvtári központot létesítsenek Szolnokon. (<http://www.vfink.hu>)

Program a fogyatékos könyvtárhasználók szolgáltatásainak fejlesztésére

A Soros Alapítvány támogatásával folyó program, amelynek keretében a fogyatékkal élő emberek részére több közkönyvtárban új szolgáltatásokat alakítanak ki igényeik kielégítésére – a szükséges eszközöket és dokumentumokat is biztosítva.

Moldova*Központban az Aranykor*

Hagyományos szolgáltatás, amelynek célja az idős emberek bevonása és ösztönzése a társadalmi és kulturális életbe – hogy kiteljesíthessék tapasztalatukat és intellektuális képességeiket – és a könyvtári ellátásba. ([http://www.osi.hu/nlp/Files to be added/MatchingFunds2000.htm](http://www.osi.hu/nlp/Files%20to%20be%20added/MatchingFunds2000.htm))

Portugália*Nemzeti Könyvtár*

Díjmentesen Braille-írásban, kinyomtatva és floppyn bocsátja rendelkezésre a könyvtári katalógust és egy magazint. (<http://www.bn.pt>)

Spanyolország

Kulturális és Bibliográfiai Központ (ONCE)

Ez a Vakok Országos Szövetségének 33 speciális könyvtárból álló hálózata, amely bibliográfiai központi funkciót is ellát. Ennek következtében a közkönyvtárakat kevésbé használják a vakok és gyengénlátók, bár az együttműködésre már történtek lépések. (<http://www.once.es/home.htm>)

Meridai „Juan Pablo Forner” könyvtár

Ez a könyvtár nagyon jó stratégiát dolgozott ki a látás- és hallássérültek, kábitószerek és bevándorlók ellátására. Lásd: la biblioteca municipal Juan Pablo Forner de Merida y sus colectivos especificos. I. Congreso Nacional de Bibliotecas, Valencia, 29–31 October 2002. (http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/sumario.pdf); (<http://www.badajoz.org/bibliomerida/ficha.php>)

Svédország

Nyitott média / Nyitott tanulási projekt

A Göteborgi Csökkentlátású-Klinika, a Foglalkoztatási Intézet, a Göteborgi Városi Könyvtár, 18 másik könyvtár és speciális készülékeket gyártó cég összefogásával beindított projekt célja a hátrányos helyzetűek számára munkalehetőségek teremtése, a könyvtárhasználat elősegítése, a könyvtárhasználók százalékarányának növelése volt. Adaptáló készülékeket telepítettek a részt vevő könyvtárakba, és fogyatékosokat toboroztak nyitottmédia-asszisztensnek. A kiképzés után mind-egyik könyvtár egy-egy asszisztentst alkalmazott, és olvasóasztalt állított be csökkentlátásúak számára. (<http://www.stadsbiblioteket.goteborg.se/avdelning6/openmedia2.html>)

Härnösand Megyei Könyvtár

A londoni Fogyatékos gyermekek országos könyvtárának példáján felbuzdulva a Härnösand megyei könyvtár létrehozta az Apple [Alma] nevű könyvtárat fogyatékos gyermekek számára. A könyvtár könyveket kínál vakoknak, adaptált munkahelyeket és szakmai segítséget a siketeknek, siket-vakoknak stb. (<http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/>)

FÜGGELÉK

A fogyatékkal élők könyvtári hozzáféréseivel és a nekik nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos nemzeti és nemzetközi törvények, ajánlások és irányelvek (Lezárva: 2002 végén)

Belgium

Információ a Vzw Toegankelijkheidsbureau (Koorstraat 1, Hasselt) útján való hozzáférésekről. (A Steunpunt Toegankelijkheid Vlaanderen létrehozás alatt áll.)

Bulgária

1. sz. rendelet, 1995. január 10. Törvény a fogyatékosok védelméről, rehabilitációjáról és társadalmi integrálásáról, 1995, módosítva 2001-ben.

Egyesült Királyság

Resource – Múzeum-, Levéltári és Könyvtári Tanács: Fogyatékos-címjegyzék (útmutató ad múzeumoknak és képtáraknak arra vonatkozólag, hogyan javítsák a valamennyi fogyatékosnak nyújtott szolgáltatásaikat). (<http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>.)

Resource – Múzeum-, Levéltári és Könyvtári Tanács: Tanulási és hozzáférési stratégia (útmutató múzeumok, levéltárak és könyvtárak számára az életen át tartó tanulás, társadalmi átalakulás és községfejlesztés támogatásához). (<http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>.)

Kulturális, Média- és Sportminisztérium (Könyvtári, Információs és Levéltári Főosztály): Átfogó, hatékony és korszerű közkönyvtárak – szabványok és felmérés, 2001. február 12. (<http://www.culture.gov.uk/heritage/libraries/papers.html>)

Az 1995. évi fogyatékos-diszkriminációs törvény (<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter3.html>)

Resource- Múzeum-, Levéltári és Könyvtári Tanács: Könyvtári szolgáltatások csökkentlétszámúaknak: a legjobb gyakorlat kézikönyve (<http://www.natlib.co.uk/bpm/>)

„Nincs szem előtt, de nem feledkezünk meg róla.” A csökkentlétszámúak perspektívái a könyvtári és információs szolgáltatásokkal kapcsolatban. 29. sz. LISU esettanulmány. 2001. november. (<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/Outof Sight.htm>)

Walesi Nemzetgyűlés: Átfogó, hatékony és korszerű könyvtárakat Walesnek. Szabványok és monitoring, 2001. szeptember. (<http://www.wales.gov.uk/subculture/content/libraries/libstandards-cnts-e.htm>)

Európai Unió

Az Európai Parlament és a Tanács 2001. május 22-i 2001/29/EK sz. rendelete a copyright és a hozzá kapcsolódó jogok bizonyos aspektusairól az információs társadalomban. (<http://www.eurorights.org/eudmca/CopyrightDirective.html>)

Észtország

Az Észt Köztársaság közjóléti törvénye, a 94., 1158., 1999. sz. törvények függeléke

Görögország

A 2831/2000. sz. törvény (<http://www.tee.gr/info.htm>)

„Könyvtári szolgáltatások fejlesztése csökkentésük számára: Vezérfonal a görög könyvtárak számára”

Különleges irányelvek „A fogyatékosok hozzáférhető szállításának és önálló életének tervezéséről”. Görög Környezetvédelmi, Fizikai Tervezési és Közmunkaügyi Minisztérium, 1986–2000. (http://www.minenvy.gr/1/162_16203_g1620300.html)

Hollandia

NBLC „Statuut voor de Openbare Bibliotheek” Wijk, M. et al. (1955): „Geboden Toegang” (kézikönyv). (http://www.bk.tudelft.nl/d-arch_dfa/publi.htm)

Írország

Környezetvédelmi és Helyi Önkormányzati Minisztérium: Egy új dolog: Egy új köz-könyvtári szolgáltatás, 1998. december. (<http://www.environ.ie/press/publib.html>)

Kanada

Kanadai irányelvek a fogyatékosoknak nyújtott könyvtári és információs szolgáltatásokról, 1997. február. (<http://www.cla.ca/about/disabils.htm>)

Lengyelország

A Tárgyalkodási és Építési Minisztérium 1994. december 15-i rendelete az épületek és elhelyezkedésük iránti követelményekről.

Törvény a fogyatékosok jogairól: a Lengyel Köztársaság Szejmjének 1997. augusztus 1-jei határozata.

A Fogyatékos-rehabilitálási Közalapítvány 1999. május 26-i 212/99. sz. határozata.

Magyarország

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről.

Az 1998. évi 26. sz. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról.

Németország

Gátak nélküli építés. DIN 18024-2. 1996. november

Portugália

A 123/97. (május 22.), 95/99. (augusztus 25.), 96/99. (augusztus 26.), 97/99. (augusztus 26.) sz. törvény.

Románia

Az 1999. június 29-i 102. sz. sürgős szabályrendelet.

A 2000. április 25-i 40. sz. sürgős szabályrendelet.

A 2001. március 29-i 47. sz. sürgős szabályrendelet.

A 2001. április 25-i 649. sz. utasítás.

USA

Amerikai fogyatékkal élők. Act.P.L. 101–336. 1990. II. III. (<http://www.access-board.gov/about/ADA.htm>)

Rehabilitációs törvény. (<http://www.access-board.gov/about/Rehab.Act/Amend-508.htm>)

Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design (<http://www.si.edu/opa/accessibility/exdesign/start.htm>)

Törvény az amerikai fogyatékkal élőkről.

Az 1998. évi Rehabilitációs törvény 508. szakasza (<http://www.un.org/depts/dhl/dispersons/>)

IFLA

Fejlesztési útmutató – A közkönyvtári szolgálat. IFLA Publications. 97. évf. 2001. ISBN 3-598-21827-3. (<http://www.ifla.org/III/misc/ifla-un.htm>)

SPECIÁLIS DOKUMENTUMOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

PETER CRADDOCK–MARGARET WALLACE

ALTERNATÍV FORMÁTUMÚ DOKUMENTUMOK

A JELENLEGI HELYZET

Az alternatív formátumú anyagok alapvető fontosságúak a vakok és gyengénlátók kommunikációs korlátainak lebontásában. A jelenleg használt formátumok közé tartozik az öregbetűs nyomtatás, az audio (hangoskönyvek) és a vakírások – mint például a Braille és a Moon –, valamint az elektronikus szöveg.

Bár a felhasználók viszonylag kis száma olvas Braille-t, azok számára, akik használják, ez a leghatékonyabb eszköz.

Az elektronikus szövegek egyre inkább tért hódítanak, mivel átjárhatóságot biztosítanak a jelenleg használt alternatív formátumok között.

A viszonylag csekély számú olvasóközönség és az előállítás magas költségei miatt az alternatív formátumú anyagok létrehozása nagymértékben függött az önkéntes szektor közreműködésétől. Ez később olyan különböző nemzeti, regionális központok kialakításához vezetett, mint például a Royal Institute of the Blind (Vakok Királyi Intézete, rövidítve: RNIB) Talking Book Service (hangoskönyv-szolgálat) szolgáltatása és a National Library for the Blind (Vakok Nemzeti Könyvtára, rövidítve: NLB) Braille Library (Braille Könyvtár) – helyi és regionális önkéntes szervezetek támogatásával.

Ezek a jól felépített szolgáltató központok minőségi termékekkel – irodalmi és információs olvasmányokkal – látják el a vakokat és gyengénlátókat. (www.rnib.org.uk és www.nlb-online.org)

Az audiokazetták és az öregbetűs könyvek pozitív fogadtatása vezetett a népszerűbb általános és terápiás anyagok alternatív formátumban való piaci megjelentetéséhez. Ez a fejlődés a könyvtárakat is felbátorította, és

így egyre több figyelmet fordítottak a vakok és gyengénlátók igényeire, és szolgáltatásaikat is ezt tekintetbe véve fejlesztették.

Az alternatív formátumú anyagok legnagyobb része, főleg a kereskedelmi szektor termékei esetében, ismeretterjesztő és népszerű irodalmi művekből, többnyire életrajzokból áll. Az audión való megjelenítés is leginkább ezeket a témákat fedi le. A normál papíralapú kiadást a hangnyagon való megjelenítés általában jóval később követi.

Szakmai anyagból nagyon kevés áll a vakok és gyengénlátók rendelkezésére.

Táguló horizont

A Capital Planning Information Ltd. (CPI) 2000. évi beszámolója (*Az alternatív formátumú anyagok címválasztéka*) ezt a problémát taglalja. Felhívja a figyelmet arra, hogy nagy szükség van a minél szélesebb formátumban elérhető címek választékára.

„Általánosságban elmondhatjuk, hogy a felnőtteknek szóló, szépirodalmi és szakmai speciális anyagok területén igen alacsony az alternatív formátumban elérhető anyagok száma.”

Az öregbetűs könyvek piacán van a legnagyobb hiány, különösen a tizenéves és náluk idősebb fiatalok számára, de a felnőtteknek szóló szakmai kiadványok területén is ez a helyzet.

Jelenleg az öregbetűs könyvekből a tizenévesek számára nincs elkülönített központi keret. A GPO (Angol Posta) által felajánlott ingyenes postai kézbesítési szolgáltatás – amelynek egyébként óriási szerepe van az ilyen fajta anyagok hozzáférhetőségének megteremtésében – az öregbetűs könyvekre nem terjed ki.

A mostani címválaszték többnyire az idősebb, átlagos könyvtárhasználókat célozza meg, és leginkább bestsellerekből és ponyvákban áll. Az U3A elterjedése és egyéb élethosszig tartó tanulási kezdeményezések jól tükrözik az idősebb generáció bővülő érdeklődési körét, de az öregbetűs könyvek választéka – sajnálatos módon – nem követi ezt az igényt.

Egészen mostanáig a különböző önkéntes szervezetek munkája összhang nélkül folyt, nem egyeztettek egymással annak érdekében, hogy a le-

hető legjobban lefedjék a hozzáférhető irodalmat. Bizonyos címek csak egy fajta alternatív formátumban készültek, míg mások többféle formátumban is. Az RNIB és az NLB között nemrégiben létrejött együttműködés egyik legfontosabb célja az alternatív formátumú kiadványok megjelentetésének koordinációja, a duplikátumok elkerülése, és így a rendelkezésre álló – egyébként is szűkös – források jobb, hatékonyabb felhasználása.

Szintén igen kevés kapcsolat volt az alternatív formátumú kiadványok előállítói és a könyvtárosok, valamint a felhasználók között. A kiadók – miután üzleti vállalkozásként profitot kell termelniük – olyan címeket részesítenek előnyben, amelyeknek szinte garantálható a nagy példányszámú fogyása.

Becslések szerint az évi több mint 100 000, Angliában kiadott címnek mindössze 3–5%-a jelenik meg valamilyen alternatív formátumban is. 1998-ban a közel 103 000 új címből csupán 2000 jelent meg öregetbűs változatban és 4500 hanganyagként.

A KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK

Felhasználói igények

A könyvtári szolgáltatásokat úgy kell megszervezni, hogy képesek legyenek az olvasmányok és információs tartalmak alternatív és elektronikus formátumban való hozzáférhetőségének biztosítására.

Az ilyen szolgáltatásoknak az alapszolgáltatások részeként kellene működniük, nem pedig opcionális extra lehetőségként. A Reviel Project beszámolójában megállapítja, hogy „a végfelhasználó szempontjából a források közlése nem csupán a tartalomra vonatkozik, hanem magában foglalja a tartalommal kapcsolatos kiegészítő információkat, jellegzetességeket és a hordozót is. A felhasználónak szüksége lehet normál nyomtatott, öregetbűs, illusztrált nyomtatott könyvre, hanganyagra, Braille- vagy Moon-formátumú példányra. Esetleg elektronikus formában szeretne a számítógépén, vagy egy speciális, Braille output-tal felszerelt számítógépen olvasni. A könyvtárnak képesnek kell lennie mindezen igények kielégítésére, és a kérések azonnali teljesítésére. Továbbá nagyon valószínű, hogy ugyanaz az információ különféle formátumokban és hordozón is hozzáférhető, bár különböző feltételekkel és áron.”

A könyvtárosoknak arra kell törekedniük, hogy megismerjék a különböző felhasználók igényeit: milyen fajta olvasnivalót szeret és milyen formátumban, milyen hordozón igényli.

Az is elképzelhető, hogy a felhasználók különböző típusú anyagokat különféle formátumban szeretnének olvasni, például a tananyagokat és a szórakoztató olvasmányokat más-más formátumban igénylik.

A tanulók számára a legfontosabb az anyaghoz való gyors hozzáférés lehetősége. Egy bizonyos anyaghoz való gyors hozzáféréstől függhet, hogy időben be tudják-e adni dolgozatukat, ami tanulmányi előmenetelüket befolyásolhatja.

Állománygyarapítási politika

A könyvtárak állománymenedzsmentjét a látáscsökkentek szükségleteinek figyelembevételével kell kialakítani. Az LISU felméréséből kiderül, hogy az állománygyarapítás területén nincsenek kialakított szabályok, elvek, és a vezetői információ mennyisége és minősége sem éri el a jó döntéshez megkívánható szintet.

A közkönyvtárak számára az LISU azt javasolja, hogy az állománygyarapítási terv – az éves könyvtári terv részeként – tartalmazzon öregbétűs és hangoskönyv (-újság) címeket is.

Ezeket az irányelveket a felhasználók alternatív formátumú kiadványok iránti igényeinek felmérése alapján kell elkészíteni, figyelembe véve a meglévő állomány használatának gyakoriságát, a hiányokat, továbbá a jövőbeli igényekre vonatkozó előrejelzéseket. Nem szabad figyelmen kívül hagynunk azt a tényt sem, hogy a csökkentlátású emberek többnyire nem nyilvánítják ki határozottan, mire lenne igényük.

Az állománygyarapítási politikának tükröznie kell az alternatív formátumú anyagok teljes skálájának nyújtására való törekvést és ennek megvalósítási lehetőségeit. Valószínűleg nem lenne túl költséghatékony megoldás, ha minden könyvtár minden formátumban hozzáférhető, széles címválasztékot tartana raktáron, tehát elvi döntésekre van szükség annak meghatározására, melyek a hosszú távra szükséges, beszerzendő kiadványok, melyek az előfizetéses alapon működők, illetve melyek az igény szerint működő transzkripciók szolgáltatások (akár házon belül, akár külső, szerződéses, helyi vagy nemzeti ügynökségi partnerek bevonásával).

Bizonyos egyéni igényeket a könyvtárközi kölcsönzés rendszerében is ki lehet elégíteni.

Irányelveként leszögezhetjük, hogy az állománygyarapítási politikában a felhasználók igényeihez alakított szolgáltatásra kell törekednünk, szem előtt tartva a raktáron lévő kiadványok használatának gyakoriságát, a kiadványok korát és minőségét is.

Az állománygyarapítási politikának tartalmaznia kell az állomány megnedzselésére, a duplumokra és a cirkulációra vonatkozó útmutatást is.

A raktáron tartott készlet, az előfizetések és a transzkripciók szolgáltatások aránya a könyvtárak típusától és a helyi igényektől függően eltérő lehet, de a felhasználók gördülékeny kiszolgálása érdekében hozzáférést kell biztosítanunk a különböző speciális tartalomszolgáltatók anyagaihoz is. Az egyes szervezetek a szolgáltatásaikhoz való hozzáférés fejlesztésében egyre inkább összehangolják munkájukat. Az RNIB és az NLB közösen keresik a könyvtárak és az új szolgáltatási modellek közti együttműködés lehetőségeit.

Az állománygyarapítási terveket, irányelveket rendszeresen felül kell vizsgálnunk, hogy az alternatív formátumú anyagok területén megjelenő új fejlesztéseket (különösen a digitalizált beszéd és elektronikus szöveg területén) figyelembe tudjuk venni.

Állománygyarapítás

A címek kiválasztása

A címek kiválasztásakor figyelniünk kell az olvasók igényeire, érdeklődési körére, olvasási ízlésére, valamint a formátumra vonatkozó elvárásokra is.

Az időtényező is meghatározó fontosságú lehet – például egy napilap vagy egy feladathoz szükséges tananyag alternatív formátumban való hozzáférhetősége esetében.

Az állomány címeinek kiválasztásakor és a beszerzéskor ezeket a szempontokat figyelembe kell venni. Például egy oktatási intézmény könyvtárában a használók igényeinek előrejelzésében fontos eszköz a tantervek és az ajánlott irodalom előzetes feltérképezése.

Az alternatív formátumú kiadványok rendelésekor problémát jelent, hogy megrendelés előtt nincs mód a kiadványok előzetes megtekintésére. Az Ulvercroft and Magna ugyan lehetőséget ad a kiadványok bemutató-

termekben való megtekintésére, de ez nem túl kényelmes megoldás a könyvtárosok számára. A legtöbb öregbetűs vagy hangoskönyvet nyomtatott katalógusokból lehet megrendelni.

Közös beszerzés

Jelenleg az alternatív formátumú anyagok beszerzése nehézkes, mivel a címek nagy része nem hozzáférhető ilyen formátumban. Ennek könnyítésére a könyvtárak konzorciális beszerzései esetén kínálkozik lehetőség. Ha a könyvtári intézmények együttesen, összehangolva tudnák igényeiket megfogalmazni, akkor ez az öregbetűs és hangoskönyvek kiadói számára is életképes üzleti lehetőséget jelenthetne. Így érdekesebb kiadványokat tudnának megjelentetni, és üzletileg is kifizetődőbb megoldást jelentene a kiadók számára.

A régi stílusú, keménykötéses öregbetűs könyvek design-ja sok felhasználó számára olyan üzenetet közvetít, hogy ezek inkább csak az idősebb, otthonülő embereknek szólnak. Az öregbetűs kiadványok használóinak újabb generációja érdekesebb tartalmú, feltűnőbb design-nal rendelkező, tartalmában szélesebb körű olvasmányokra vágyik.

A hozzáférhető anyagok választéka növelhető speciális programok keretein belül (pl. A Well Worth Reading) történő beszerzésekkel is.

A CPI-jelentésben (CPI 2000) egy másik alternatíva is felmerül: a könyvtárak közösen vállalkoznak egyes anyagok alternatív formátumban való publikálására. Ezt úgy lehet megvalósítani, hogy a könyvtárak vállaljanak kötelezettséget a megállapodásban rögzített címek megvásárlására, vagy a gyártási költségek leírására legyen lehetőségük.

A könyvtárak közti együttműködés a választék bővülését eredményezi egy adott területen vagy régióban, mind a beszerzések egyeztetése, mind az anyagok szélesebb körű hozzáférhetősége (pl. a tanulással kapcsolatos anyagok szélesebb választéka) következtében.

Költségvetés

A közkönyvtárak költségvetésének egy részét el kell különíteni az alternatív formátumú anyagok beszerzésére. A költségvetésnek figyelembe

kell vennie a meglévő és potenciális olvasók igényeit és a szükséges formátumok fajtáit. Tartalmaznia kell továbbá az állománygyarapítás korábban taglalt valamennyi lehetőségét, tehát a raktározásra beszerzett állománybővítésre, az előfizetési konstrukcióra, más szolgáltatók anyagaihoz való hozzáférésre (mint pl. RNIB hangoskönyvei), a transzkripciósszolgáltatásokra vonatkozó költségeket, valamint a könyvtárközi kölcsönzés költségeit is.

A speciális anyagokhoz való hozzáférést sok esetben gátolja (mint pl. az RNIB Hangoskönyv Szolgáltatása esetében) a források hiánya, a kiadási késések, illetve a helyi hatóságok kvóta-rendszere.

A Disability Discrimination Act (A fogyatékkal élők diszkriminációjával kapcsolatos törvény) ezt merőben kétséges gyakorlatnak tartja. A könyvtári szolgáltatóknak a szociális szolgáltatásban dolgozó kollégákkal együtt meg kellene vizsgálniuk a szolgáltatásokhoz való emelt szintű hozzáférés megteremtésének lehetőségeit és alapjait.

A csökkentlátásúak számára nyújtott könyvtári szolgáltatások integráltabbá tételének megteremtéséhez fontos lenne, hogy a könyvtári szolgáltatások és előfizetések költségvetésének menedzselése a könyvtárak irányítása alá tartozzon (már ahol ez még nem így működik). Arra is van lehetőség, hogy az RNIB-bel kötött megállapodás keretében a helyi olvasók számára hozzáférhetőek legyenek bizonyos – szerződésben rögzített – előfizetési csomagok.

A költségvetésnek – amennyiben erre igény mutatkozik – figyelembe kell vennie az alternatív hozzáférési módok biztosításának lehetőségét is. Ez magában foglalhat postai úton kézbesített vagy házhoz vitt alternatív formátumú anyagokat, speciális olvasási segédleteket vagy felszereléseket is.

A költségvetésből az alternatív formátumú anyagokról készült katalógusokra és könyvtárak előállítására is el kell különíteni egy meghatározott keretet.

Az egyetemi könyvtárakban az igények nagy valószínűséggel évente változnak a felvételt nyert diákok összetételétől (is) függően, és minden bizonnyal az igény szerinti transzkripciósszolgáltatásokra is ezeken a helyeken van leginkább szükség.

A költségvetés összeállításakor figyelembe kell venni a csökkentlátású vagy halmozottan fogyatékos diákok számát, az általuk felvett tantárgyakat, a segédanyagok illetve felszerelések iránti és személyes segítségre vonatkozó igényüket, valamint azt, milyen formátumban lesz szükség az anyagokra.

ÖREGBETŰS KIADVÁNYOK

Az RNIB felméréséből (1991) kiderül, hogy az 1,7 millió angliai látássérült 75%-a képes öregbetűs könyveket olvasni valamilyen szinten. Annak ellenére, hogy az erősen csökkentlátású emberek csak nehezen tudják az öregbetűs könyveket olvasni, 23%-ukról tudjuk, hogy szórakoztató olvasmányként használják ezt a formát.

Azoknak az embereknek, akik már eleve könyvtárhasználók voltak, mielőtt látáscsökkentté váltak, az öregbetűs könyvekhez való hozzáférés lehetősége a könyvtárral való kapcsolatát még szorosabbá fűzi. Akik pedig addig nem voltak könyvtárhasználók, az öregbetűs kiadványokhoz való hozzáférés lehetősége arra ösztönzi őket, hogy beiratkozzanak.

Az öregbetűs kiadványok átmeneti megoldást jelenthetnek olyan csökkentlátásúak számára is, akiknek folyamatosan romlik az állapotuk, de ily módon ki tudják tolni azt az időt, amíg nyomtatott formátumú anyagokat olvashatnak, és közben elsajátíthatják az egyéb alternatív formátumú anyagok olvasásának technikáit.

Néhány esetben az öregbetűs formátum kiegészítőként szolgálhat audioanyagokhoz, például számítógépes hang-outputtal működő programok esetében.

Az öregbetűs formátum tehát a könyvtári szolgáltatás minden szegmensében fontos szerepet játszik.

Az öregbetűs anyagok jellemzői

Tipográfiai szempontból a betűméret az elsődleges meghatározója az öregbetűs formátumnak, de más tényezők is – a betűk vastagsága, a betűköz, a sorköz, valamint a háttér és a betű közötti kontraszt – befolyásolják az olvashatóságot. Általános szabályként az RNIB talpnélküli félkövér vagy kövér betűtípusokat javasol. A minimális betűméret a 14 pontos. A kontraszt változó lehet, de a legjobb eredményt matt fehér vagy sárga háttéren fekete betűkkel érhetjük el.

Fontos tudni, hogy a fentiek csak általánosságok. A méret vagy a betűtípus iránti igények egyénenként változóak lehetnek az olvasó látáscsökkentési fokától függően: Például sokan jobban kedvelik a talpas betűket, mint a talp nélkülieket, vagy esetleg a betűmérettel kapcsolatosan lehetnek preferenciáik.

Olvasóink egyéni igényeinek ismeretében tudjuk tehát a legmegfelelőbb szolgáltatásokat nyújtani.

Nagyított betűs nyomtatás

Van különbség az öregbetűs (large print) és a nagyított betűs (magnified print) nyomtatás között. Az eredeti nyomtatott szöveg felnagyítása nem feltétlenül adja ugyanazt az olvashatósági minőséget, mint az öregbetűs kiadványok. Bár az olvasmányokhoz való hozzáférés gyakran csak így módon oldható meg, ez a forma nem minden esetben megfelelő a csökkent látású felhasználók számára.

Elektronikusan generált öregbetűs kiadványok

Nagyító fénymásolók és számítógépek segítségével előállított öregbetűs és nagyított betűs kiadványokkal jelentősen növelhető az olyan kiadványokhoz való hozzáférés lehetősége, amelyek egyébként csak hagyományos formában jelentek meg. Bár a copyright-megszorítások nehézségeket jelentenek, ez a módszer mégis hathatós segítséget nyújthat, különösen a diákok határidős feladatainak elkészítéséhez szükséges információhoz való hozzáféréseben. Ezzel a módszerrel ugyanis viszonylag rövid idő alatt előállíthatóak a szükséges anyagok.

A számítógéppel készített dokumentumok esetében hozzáadott értéket jelent, hogy a betűtípusok mérete változtatható, megfelelő lézerprinterrel ki is nyomtatható.

A szkennerek használata lehetőséget ad az eredetinél jobb minőségű nyomtatás előállítására.

A nyomtatott és a képernyőn olvasható szövegek – szíkontraszt és fontok szempontjából – egyaránt testre szabhatóak az egyéni igények szerint.

Öregbetűs könyvek

Az öregbetűs könyvek leginkább az általános és szórakoztató olvasmányok köréből kerülnek ki, és többnyire kereskedelembe forgalmazott ki-

adványként jelennek meg. Bár Angliában az évente kiadott művek száma kb. 2000, a normál formátumban kiadott művek számához viszonyítva ez a szám igen alacsony.

A címválaszték szintén eléggé behatárolt, főleg a népszerű irodalmi művekre vagy az üzletileg életképesnek tartott ismeretterjesztő művekre szorítkozik. A kevésbé keresett témájú vagy kisebbségi csoportoknak szóló kiadványok alulreprezentáltak, vagy egyáltalán nem is hozzáférhetőek ilyen formátumban. Az öregbetűs könyvek betűmérete általában 16–20 pont.

Nagy- vagy óriás betűs könyvek

Az RNIB 1999-ben kezdte el klasszikus művek kiadását óriás betűs nyomtatásban (egészen 24 pontos betűméretig). A sorozat mára gyermekirodalommal is bővült. A nagy betűméret miatt csak korlátozott számú szó fér el egy sorban, ezért az elkészült könyv nyilvánvalóan vaskos, sőt ormótlan lesz. Havonta két-három ilyen kiadvány jelenik meg.

Öregbetűs könyvek a közkönyvtárakban

Az öregbetűs könyvek legnagyobb felvevői a közkönyvtárak, ugyanis a könyvesboltok számára az öregbetűs könyvek nem jelentenek igazi üzleti lehetőséget. A vakok és gyengénlátók egyesületeinek kivételével más források nemigen állnak rendelkezésre az öregbetűs könyvekhez való hozzáférést illetően.

Az öregbetűs könyvekhez való korlátozott hozzáférés, a címek csekély száma és a minőség problémái nagy felelősséget rónak a könyvtárakra ezen a területen.

A könyvtárosoknak proaktívan kell közreműködniük az öregbetűs kiadványokhoz való hozzáférés lehetőségére való figyelemfelhívásban és a hozzáférhető anyagok számának bővítésében. A fiatalok esetében minden bizonnyal volna igény tananyagokra és a gyermek- vagy az ifjúsági irodalom nagyobb címválasztékára is.

Több könyvtáros kinyilvánította szándékát, hogy saját könyvtárában és regionális vagy országos együttműködés keretében lépéseket tesz a címválaszték bővítése és az információáramlás javítása érdekében.

Ezek a kezdeményezések a következő feladatokra irányulnak:

- olvasásfejlesztő csoportok szervezése;
- a kisebbségi csoportok igényeinek felmérése, kisebb érdeklődésre számot tartó témák felkutatása;
- a hozzáférhető címválaszték bővítési lehetőségeinek felkutatása;
- együttműködés a kiadókkal az öregbetűs kiadványok megismertetése területén.

Újságok és periodikumok

Az öregbetűs formátumban hozzáférhető újságok és periodikumok száma meglehetősen alacsony, és leginkább a fogyatékosággal kapcsolatos speciális kiadványok körére, vagy a fogyatékosokkal foglalkozó intézmények kiadványaira szorítkozik.

A hetente megjelenő Big Print az egyetlen öregbetűs formátumú angol újság. Ez a normálnál kétszer nagyobb bold betűkkel előállított újság tartalmazza a nagyobb hírügynökségek helyi és nemzetközi híreit, sportösszefoglalókat, a rádió- és TV-műsorokat is.

Információs anyagok

Az elmúlt években, de különösen a fogyatékkal élők diszkriminációjával kapcsolatos törvény megjelenése óta a tartalomszolgáltatók körében terjedőben van az anyagok alternatív formátumban (beleértve a az öregbetűs kiadványokat is) való előállítása, vagy legalább ennek az alternatívának a felkínálása igény szerinti előállításra.

Néhány állami szervezet, mint például a Benefits Agency és a Central Office of Information információs anyagait öregbetűs formában (és a főbb etnikai kisebbségek nyelvén is) megjelenteti.

Lényeges dolog, hogy a könyvtári és más hivatalos vagy oktatással kapcsolatos információk hozzáférhetőek legyenek alternatív formátumban is. Erről a lehetőségről informálni kell a közönséget, és a hatóságoknak vagy az oktatási szervezeteknek is hozzáférést kell biztosítaniuk ezekhez az anyagokhoz.

HANGHORDOZÓK

Audiokazetta

Az erősen csökkentlátók vagy teljesen vakok körében az audiokazetta a legelterjedtebb eszköz az irodalmi művek vagy az információk befogadására, ugyanis ennek a médiumnak a segítségével azok is hozzájuthatnak az irodalmi művekhez vagy információkhoz, akik nem képesek az öregbetűs kiadványok vagy a Braille olvasására, vagy valamilyen okból túl nehéznek találják a vakírások elsajátítását.

A hanganyagok nemcsak a csökkentlátásuk számára jelentenek megoldást az információhoz való hozzáférés területén. Ha valakinek problémája van a nyomtatott szöveg olvasásával, például dislexia esetében, vagy ha mozgáskorlátozottság miatt nehézségbe ütközik a könyv tartása vagy a lapozás, hasznos segítséget nyújt ez a lehetőség.

Ha a csökkentlátás egyéb fogyatékossgal, olvasási nehézségekkel vagy hallásproblémákkal párosul, a hallás utáni megértéssel is gondok lehetnek. Mivel a látáscsökkenés gyakran a korral is jár, az idős gyengénlátók esetében az egyidejű halláscsökkenés is problémát okozhat.

A kazetták fajtái

A hanganyagokat különböző hordozókon állítják elő: normál kazettán, 2, 4, 6 sávú kazettán és CD-n. A kiadók normál kazettákat adnak ki, amelyekhez nem szükséges speciális eszköz. A teljes szöveget tartalmazó kazetták az öregbetűs kiadványokhoz képest meglehetősen drágák.

Az RNIB Beszélő Könyv szolgáltatásához olyan hatsávú kazettákat használ, amelyek speciális berendezést igényelnek a felvételhez és a lejátszáshoz is. A felhasználó számára előnyös a megnövelt tárolókapacitás (12 órányi anyag), ami lehetővé teszi – a könyv hosszúságától függően – egy-egy könyv mindössze egy vagy két kazettán való megjelentetését.

Ezeket a kazettákat azonban csak egy speciális, az RNIB által a csökkentlátású egyének rendelkezésére bocsátott, könnyen kezelhető eszközzel lehet lejátszani.

(Mint ahogy ez így módon zárt rendszert alkot, használatkor a szerzői jogi megszorítások betartása megszívlelendő.)

Ez a rendszer ugyanakkor sok más hangoskönyv szolgáltatással nem kompatibilis, sőt beruházási kiadásokat igényel a lejátszó eszközök beszerzése.

Négysávós kazetták is vannak forgalomban: A National Library és Library of Congress hangoskönyv szolgáltatásának ez a sztenderd formátuma, és az RNIB is ilyeneket tart hangarchívumában.

A felhasználó számára előnyt jelent az egyszerű kezelhetőség és a kazetták címenkénti alacsony száma. Ezekhez a szalagokhoz olyan kazettás magnóra van szükség, amelyik alkalmas mind 2, mind 4 sávós szalagok lejátszására. Alternatív megoldásként olyan gyorsmásolókat is használnak, amelyek négysávós felvételt át tudnak másolni kétsávósra.

Ezeztől a kivételektől eltekintve a felvételek többségét kétsávós formátumban állítják elő.

A Calibre, a Talking Newspaper Association (Hangos Újság Szervezet) és sok más szolgáltató által kiadott szalagok egész sora is ilyen formátumban jelenik meg.

A legtöbb öregbetűs kiadványokat gondozó kiadó kazettán is kiadja a könyveket, Audio könyvek néven. A speciális szervezetek audiokiadványaikat Beszélő könyvek néven forgalmazzák.

E felvételeket általában vagy a szerző vagy színészek közreműködésével készítik, úgy, hogy a szerző vagy a színész felolvassa a könyvből a szöveget, amit analóg audioszalagra vesznek fel. Ilyen hanganyagokat a civil és az üzleti szektorban egyaránt előállítanak.

A könyvtárak számára nyilvánvalóan a kétsávós kazettán való rögzítés a legmegfelelőbb, mivel az ezekhez szükséges eszközökkel a könyvtárak eleve rendelkeznek.

A többsávós felvételekkel szemben a kétsávós kazetták hátránya az, hogy egy hangoskönyv csak több kazettára fér rá, és a vakok számára nehézséget okoz a kazetták cseréjekor megállapítani a helyes sorrendet, mert általában a kazettákon nincs erre utaló dombornyomásos felirat. Egy könyv szövegének teljes terjedelemben való közlése esetén a kazetták száma akár 14–16 is lehet. Fontos feladat tehát lépéseket tenni annak érdekében, hogy az ilyen kazettákon legyenek tapintható jelek, amelyek segítségével a gyengénlátók meg tudják állapítani a kazetták helyes sorrendjét és irányát. Ideális esetben magán a kazettán is el kellene helyezni szóbeli utasítást a kazetták sorrendjéről, ugyanis vannak olyan idős emberek, akik elvesztették tapintóérzéküket is.

Az analóg audioeszközök másik hátránya a lineáris formátum miatti nehézkes adattárolás és keresés. Ahhoz, hogy egy keresett részt megtaláljunk

a szalagon, az egészet le kell játszaniuk, mindaddig, amíg meg nem találjuk az adott szöveget. Ez a probléma ugyan néhány esetben megoldható a szöveg kulcsfontosságú részeinek tone-jelzésekkel való ellátásával, így gyorsabban követhetővé válik, hogy hol tartunk a szövegben – de ez sem jelent igazán hatékony segítséget. Ahhoz, hogy ez a megoldás valamennyire is hasznavehető legyen, a hanganyag elejét legalább tartalomjegyzékkel kellene ellátni. Hosszabb távon, a CD és a digitális audio-eszközök elterjedésével ezek a problémák meg fognak szűnni.

Új digitális hanghordozók

Az RNIB mostani Talking Books Service (Hangoskönyv Szolgáltatása) a már korszerűtlen és drága fenntartású analóg módszeren alapul. Jelenleg folyik a digitális rendszerre való áttérés, amelynek a befejezésére két éven belül kerül sor. Az új rendszer kifejlesztéséhez 12 000, már digitálisan tárolt cím konverziójára van szükség, továbbá a felvételi stúdiókat és disztribúciót is új helyszínre kell telepíteni. A fejlesztés eredményeképpen megszűnik a speciális eszközöktől való függőség a szolgáltatáshoz való hozzáférés tekintetében, bár az RNIB továbbra is a tagok rendelkezésére bocsátja a lejátszó berendezést – vásárlás vagy kölcsönzés útján. Mindaddig, amíg az új rendszer teljesen (ezt az időpontot 2005-re teszik) a régi helyébe lép, mindkét típusú (analóg és digitális) szolgáltatás hozzáférhető lesz.

A felvételek minősége

Az audio anyagok kiválasztásánál és beszerzésénél még egy szempontot kell figyelembe venni: a felvételek minőségét. A csökkentlátásúak számára előállított audiotermékek gyártói általában nagy súlyt fektetnek a magas minőségi sztenderdek elérésére. Néha azonban nehéz megfelelni ezeknek az elvárásoknak, különösen a gyorsan avuló információt tartalmazó termékek esetében. Ha gyorsan kell megjelentetni a terméket, a sietség a minőség rovására is mehet. Mindazonáltal – különösen a halmozottan fogyatékos felhasználók ellátásában – a könyvtáraknak lehetőség szerint magas minőségű termékek beszerzésére kell törekedniük.

A szolgáltatáson belül be kell vezetni a minőségellenőrzést, szabályozva az ellenőrzés folyamatát, és a használat során megrongálódott készlet visszavonását és pótlását.

Teljes vagy rövidített szöveg?

A könyvtáraknak a hangoskönyvek rövidített verzióival kapcsolatosan is ki kell dolgozniuk államánnygyarapítási politikájukat. Az ilyen kiadványok értékéről megoszlanak a vélemények. Elvileg a csökkentlátású embereknek joguk van ugyanahhoz a teljes verzióhoz, ami nyomtatásban megjelent. Ugyanakkor a szöveg körültekintően szerkesztett rövidítése a hangoskönyv előnyére is válhat, és a kazetták száma is csökkenthető ily módon. A könyvtáraknak azzal is tisztában kell lenniük, hogy az újságok és magazinok audio-verziói is szinte kivétel nélkül az eredeti nyomtatott szöveg rövidített változatai.

Hangoskönyvek

A hangoskönyveknek és információs hanganyagoknak kell a könyvtári állomány gerincét alkotniuk a csökkentlátásúak ellátásában. A piacra kerülő kiadványok számának emelkedése a könyvtárak számára lehetővé teszi állományuk fejlesztését, szélesebb választékkal tudják fogadni olvasóikat. A könyvtáraknak törekedniük kell a teljes szöveget tartalmazó anyagok választékának bővítésére is, és az állománymenedzsment során nemcsak az általános körülményeket, hanem a felhasználók egyéni igényeit is kell szem előtt tartaniuk. Az új gyártók megjelenése szélesítette ugyan a kereskedelembe kapható címek választékát, de a gyermek- és népszerű irodalom területén még mindig meglehetősen kis százalékot képviselnek az alternatív formátumú művek – az angliai összkiadáshoz képest. Ahhoz, hogy a könyvtárak nagyobb választékot tudjanak kínálni felhasználóiknak – mind a népszerű, mind szakmai anyagok területén – az önkéntes szektor által előállított anyagokhoz való hozzáférést is meg kell oldaniuk.

A nagyobb könyvesboltok is tartanak hangoskönyveket, de ezek általában csak a művek rövidített verzióit tartalmazzák.

CD-k

A CD-formátum előnye vitathatatlanok ugyan, főleg az egy CD-n tárolható szövegmenyiség miatt, de a csökkentlátású felhasználó számára nehézségeket is okoz az eszközök kezelése. Bár technikailag egyszerű a CD-t cserélni, egyes részeket megkeresni rajtuk a csökkentlátásúaknak gondot jelent, főleg a lejátszók vezérlőgombjainak használatakor.

Néhány kiadó – mint például a Chivers és Isis - könyveit CD-n jelenteti meg. Más nagy kiadók (Penguin, BBC) is kiadnak érdekes anyagokat CD-n, és bár még mindig viszonylag kicsi a választék, az igényekkel összhangban évről évre folyamatosan bővül.

Mesterséges beszéd

Bármilyen hordozón is jelenjék meg, a beszédhang és a felvétel minősége egyaránt lényeges szempont. Mindezek magukban foglalják a hang tisztaságát, a megfelelő beszédtempót és a háttérzajok hiányát.

Sokan nem szeretik a mesterséges beszédet általános olvasásra használni. Bár a mesterséges beszédhang minősége sokat fejlődött az utóbbi években, a felhasználók körében változó az elfogadottsága. Ennek ellenére a vak vagy látáscsökkent személyek nagyon rá vannak utalva erre a megoldásra – főleg a szakmai olvasmányok területén –, ugyanis ez a médium minden szkennelt vagy digitalizált (és az eredetileg digitálisan készült) szövegből is előállítható. A mesterséges beszédnek fontos szerepe van a könyvtári állománygyarapításban, mivel olyan információkat is hozzáférhetővé tesz, amelyek másképpen nem lennének elérhetőek a csökkentlátásúak vagy vakok számára.

Közvetlen kommunikáció – „embertől emberig”

Bizonyos esetekben az előállító és a felhasználó közötti közvetlen kommunikáció bizonyul a leghatékonyabb módszernek, ugyanis ebben az esetben lehetőség van a személyes interakcióra és visszacsatolásra, ami segít világosabbá tenni és visszaigazolni az üzenet tartalmát. Az élő, interaktív felolvasó szolgáltatás (ahol a kívánt szöveget valaki felolvassa a fel-

használónak), vagy a telefonos megoldások is szerepet játszanak a könyvtári szolgáltatások körében.

Hangos újságok és periodikumok

A hangos újságok és periodikumok kiemelt jelentőségű információs források a vak és csökkentlátású emberek számára. A Marsland (1992) felmérés szerint a felhasználók a hangos újságokat és periodikumokat értékelték a legmagasabb osztályzattal.

Ezek a kiadványok a nyomtatott újságok kétsávos audiokazettán rögzített hanganyagát tartalmazzák. Fontos tisztában lennünk azzal, hogy ezek a felvételek – néhány kivételtől eltekintve – az eredeti nyomtatott anyagból készült válogatások, amelyeket helytakarékosságból és a könnyebb érthetőség kedvéért még át is szerkesztenek.

A helyi és országos napilapok egyaránt hozzáférhetőek alternatív formátumban, ezeket különböző intézmények (köztük könyvtárak is) állítják elő. A helyi, általában heti hangos újságok egész Angliában hozzáférhetőek, közel 400 civil intézmény kiadásában. Általánosan alkalmazott gyakorlat, hogy a helyi hangos újságok anyagához kiegészítésként mellékelnek anyagokat különféle magazinokból is. Ezek az anyagok más intézmények által megjelentetett, jórészt a fogyatékkal élők számára fontos vagy közérdeklődésre számot tartó információt tartalmaznak.

Az újságokon kívül a népszerű folyóiratok és magazinok nagy része is hozzáférhető hanganyagként. Van jó néhány, eleve audioformában megjelentetett hangos magazin, mint például a Hétvégi Hallgató (Weekend Listener). Ez a hetenként megjelenő, kazettán kiadott magazin kifejezetten látáscsökkenetek számára készül, többnyire interjúkat, riportokat és aktuális híreket tartalmaz.

A legtöbb szolgáltató postai úton juttatja el a termékét felhasználóihoz, élve az ingyenes postai szállítási lehetőséggel, amely a legtöbb címzettnek jár.

A kiszállítások „read and return” (olvasd el és küldd vissza) módon működnek: a felhasználók visszaküldik a korábbi, már „kiolvasott” példányokat, hogy megkaphassák az újakat.

Bár a közvetlen postai szolgáltatás biztosítja a legkönnyebb hozzájutást a nagy gyakorisággal és rendszeresen megjelenő kiadványokhoz, a könyv-

táraknak meg kell fontolniuk ezeknek a kiadványoknak a könyvtári szolgáltatásba való bevonását. Mivel a könyvtárak az újságokat és folyóiratokat mindenképpen gyűjtik, igazság szerint kötelező lenne számukra e kiadványok alternatív formátumú változatait is tartani (amennyiben léteznek), és az is teljesen nyilvánvaló, hogy a hangos újságok és periodikák igen fontos szerepet játszanak a csökkentélátásuk ellátásában.

A könyvtárak biztosítani tudják a hangos újságokhoz és periodikumokhoz való azonnali hozzáférést és a felmerülő igények gyors kielégítését, áthidalva azt az időt, amíg a felhasználók az országos szolgáltatókkal kapcsolatba tudnak lépni, és tagsági felvételük elintéződik.

Az olyan látáscsökkentek számára is fontos segítség ez, akik nem akarják, hogy vakként tartsák őket nyilván. Ez főleg azokra vonatkozik, akik nemrégiben váltak látáskárosulttá.

A könyvtárak nagy része fizet elő a Talking Newspaper Association (TNA) Talking Library Service (Hangos Könyvtári Szolgáltatás) által kiadott, kazettán rögzített újság- és folyóirat-válogatásra. A kiadók engedélyezték a könyvtárak számára, hogy ezeket a kiadványokat hozzáférhetővé tegyék a normál könyvtári szolgáltatáson keresztül, így például szabadpolcon vagy mozgókönyvtárakban is.

Ily módon minden olyan emberhez el tudnak jutni ezek a kiadványok, akiknek a nyomtatott szöveg olvasása gondot okoz.

Más audiokiadványokkal szemben a hangos újságoknak és folyóiratoknak nincs különösebben nagy archív értékük (bár némelyik helyi újság archiválja őket). Ennek az a fő oka, hogy nehéz megfelelő jelölésekkel el látni a tartalmat a lineáris szalagon. Alternatívaként egyes tartalomszolgáltatók azt a – költségkímélőbb – megoldást választják, hogy igény szerint a nyomtatott archív változatból állítják elő a kért részlet hanganyagát.

A hangos újságokkal és folyóiratokkal kapcsolatos állománygyarapítási politika változatos képet mutat. Gatesheadben és KIRKLEESben maguk állítják elő és terjesztik az újságokat. Észak-Írországbán, az Education and Library Boards-nál a könyvtár vállalja az előfizetői listák karbantartását, a kazetták másolását és a szolgáltatások terjesztését a helyi önkéntes csoportok számára. TAMESIDE könyvtárában a helyi csoportok számára biztosítanak hangrögzítési lehetőséget. Néhány könyvtár a helyi hangos újságban hirdeti szolgáltatásait.

Az angliai Talking Newspaper Association (Hangos Újságok Egyesülete) a legnagyobb hangos újság- és folyóirat-kiadó. Több mint 200-féle

országos napilaphoz, vasárnapi újsághoz, hetente, havonta vagy negyedévente megjelenő folyóirathoz biztosít ilyen módon hozzáférést mindazok számára, akiknek nehézséget okoz a nyomtatott szöveg olvasása. Az éves előfizetés ára 25 font, ezért az előfizető akár 10 cím egyévi példányait is kézhez kaphatja.

A Cue and Review Országos Szervezet számos újságot és folyóiratot ad ki kazettán. A kiadványok nagy része leginkább tizenévesekhez szól.

A BT Soundings országos – havonta, kazettán megjelenő – folyóirat. A csökkentlátásúak számára fontos híreket közöl, továbbá aktuális eseményekre és szolgáltatásokra hívja fel a figyelmet.

Ezekén kívül számos könyvtár és helyi szervezet ad ki helyi hangos újságot és folyóiratot.

Ügyfélinformáció

A vállalatok és információszolgáltatók körében terjedőben van az ügyfél-információ alternatív formájú (beleértve az audiokazettát is) előállítása. Néhány állami intézmény – mint például a Benefits Agency és a Central Office of Information – anyagait audiokazettán is megjelenteti.

Más szervezetek szintén rendszeresen kiadnak anyagokat kazettán is, például az Ofgas, Help the Aged (Segítség az Időseknek) és a BT Több nagy üzlet, mint pl. a Boots és a Tesco karácsonyi katalógusai kazettán is hozzáférhetőek.

A Sound Advice (Hangos Tanácsok) hangos magazin évente 3–4 alkalommal jelenik meg a Central Office of Information támogatásával; híreket és információt tartalmaz.

Az RNIB kiadványa a News to You (Hírek Neked), tartalmazza a különféle szektorokban kazettán megjelent anyagok listáját. A kiadványhoz alternatív formátumban is hozzá lehet jutni az RNIB ügyfélszolgálatán.

HANGALÁMONDÁS VIDEOKAZETTÁKHOZ

Az RNIB számos „audióleírással” ellátott videokazettát állít elő. A választék mai és klasszikus – felnőtteknek és gyerekeknek szóló – filmekből áll. Szokványos otthoni videomagnón le lehet játszani. A kazettán hang-

alámondással érzékeltetik a képernyőn zajló eseményeket. A kazettákat az RNIB-től lehet megvásárolni, és ugyanitt az egyéni felhasználók számára kölcsönzésre is van mód.

Lényeges, hogy a videokazettákat is tartó könyvtárak állományában legyenek ilyen speciális, hangalámondással ellátott videokazetták is, és hogy ezt a lehetőséget a célközönség körében ismertté tegyék.

DOMBORNÝOMÁSOS ÍRÁSOK

Braille

A Braille-használók száma a becslések szerint a látáscsökkenetek 3%-át teszi ki, ez Angliában körülbelül 19 000 fő. A Moon-használók száma ennél jóval kisebb, Angliában kb. 500-600-ra tehető.

A Braille tapintással történő olvasási módszer, amely kiemelkedő pontokból álló készleteket és ezek kombinációit használja az abc betűinek, a számoknak és a központosításnak a kifejezésére. Egy készlet hat pontból áll.

A Braille-nek kétféle változata létezik, az első a szót betűnként írja le, a második betűkombinációkkal ír le egy-egy szót, így meggyorsítva az olvasást és kisebb terjedelművé téve a szöveget.

A Braille-könyveket és -magazinokat az RNIB-nél és az NLB-nél lehet vásárolni és kölcsönözni. Az NLB rendelkezik Európa legnagyobb kölcsönözhető Braille-állományával. Elsősorban szépirodalmi és népszerű ismeretterjesztő műveket kínál minden korosztály számára. Néhány cím megvan walesi és néhány európai nyelven is. Az RNIB gyűjteménye leginkább a diákok számára fontos. Az RNIB és az NLB együttműködik Braille- és Moon-írással készített tanulást segítő anyagok előállításában, terjesztésében és kölcsönzésében.

A megjelent anyagokról az RNIB Spotlight, és az NLB Read On című negyedéves kiadványa ad információt.

Braille Music

A Braille Music speciális Braille-kód segítségével előállított kotta. Angliában a legnagyobb kiadója az RNIB, az NLB pedig a legnagyobb (13 000

cím) ma is folyamatosan bővülő gyűjteménnyel rendelkezik. A címek között a klasszikus zenétől kezdve a popzenén át az elektronikus szintetizátorhoz való kottáig minden megtalálható. Jelenleg nem áll rendelkezésre komplett katalógus, de a katalógus elektronikus változata készülöben van már. A Braille Music kiadványait az RNIB-től lehet megvásárolni.

Moon

A Moon a Braille-hez hasonló – de más jellegű – tapintással történő olvasási módszer. A Moon-ban az abc betűit, a számokat és a központozást alakjuk szerint ábrázolják. A Moon nem annyira elterjedt, mint a Braille. Főleg azok használják, akik vagy idősebb korukban veszítették el a látásukat, vagy egyéb fogyatékoságuk miatt nem képesek megtanulni a Braille-t. Az NLB rendelkezik Anglia egyetlen, és egyben a világ legnagyobb Moon-gyűjteményével. A Moon-írással megjelent kiadványok legnagyobb előállítója az RNIB és az NLB.

Könyvtári ellátás

A felhasználók csekély száma, a magas költségek és a raktározási gondok (a Braille-könyvek terjedelme a hagyományos nyomtatással készültnél ötször nagyobb, a Moon-kiadványok még ennél is terjedelmesebbek) miatt a legtöbb könyvtárnak nincs saját Braille- vagy Moon-könyvkészlete. Ehelyett igény szerint transzkripció szolgáltatással elégítik ki az igényeket, és az RNIB vagy pedig az NLB gyűjteményéhez való hozzáférést biztosítják a felhasználóknak. Ez utóbbi vagy könyvtárközi kölcsönzés keretén belül történik, vagy segítséget adnak a felhasználóknak, hogy közvetlenül az NLB-től vagy RNIB-től kölcsönözzenek.

A nyomtatott katalógusok és könyvlisták normál és Braille-formátumban is hozzáférhetőek, 2000 őse óta az NLB katalógusa az interneten is megtalálható. A könyvtáraknak olyan szoftverre is szükségük lehet, amely az egyes nyelveket Braille-re fordítja. A Duxbury Software Package jelenleg 18 nyelvet (köztük a walesit is) támogat.

A könyvtárosok segítségére is szükség van a könyvek kiválasztásában, keresésében és megrendelésében. Amennyiben a felhasználó ezeket a

műveleteket saját maga szeretné elvégezni, szükség van az ehhez szükséges berendezésre.

Dombornyomásos térképek, tervrajzok, diagramok

Ezeket az ábrákat fénymásolással vagy nyomtatással állítják elő. A művelethez fényérzékeny (swell) papírt használnak. Amikor a papír áthalad egy speciális eszközön, a „Tactile Image Enhancer”-en (domborúkép-alkotó berendezés), a sötét vonalak jobban elnyelik a meleget és felpúposodnak. A dombornyomásos anyagokat körültekintően kell tárolni, vigyázva arra, hogy a kidomborodó felületek ne sérüljenek vagy nyomódjanak meg.

A diagramok előállítására különösen az egyetemi könyvtárakban és iskolákban van nagy igény, ezért az ilyen helyeken érdemes megfontolni a házon belüli előállítás lehetőségét is.

Alternatív megoldás a különböző intézmények szolgáltatásainak igénybevétele. A Hertfordshire-i Egyetem, a Queen Alexandra College és az RNIB szolgáltatásait ügyfélszolgálatukon keresztül lehet igénybe venni.

ELEKTRONIKUS HORDOZÓK

Könyvek és információs anyagok

Az információ valamennyi fajtája elektronikus formában is egyre inkább hozzáférhetővé válik. A legtöbb nyomtatott anyag eredetileg elektronikus formában készül, és az internet, valamint a digitális televíziózás elterjedése következtében folyamatosan növekszik a kizárólag elektronikus formában hozzáférhető anyagok száma. Az elektronikus anyagokat nem kell megváltoztatni ahhoz, hogy a látáscsökkentek is használni tudják, ezért az elektronikus anyagok a látáscsökkentek információval való ellátásában igen fontos szerepet játszanak. A felhasználó várakozás nélkül megkaphatja a szükséges információt, és nem merülnek fel egyéb költségek sem.

Egyszeri beruházással – speciális képernyőolvasó szoftver vagy egyéb technológiai eszközök beszerzésével – megvalósítható a végfelhasználók információval való ellátása, amelyet a csökkentlátásúak akár otthonuk-

ban, akár nyilvános hozzáférési pontokon (könyvtárakban) igénybe tudnak venni.

A látáscsökkentett felhasználók igényeit már az ICT-rendszerek tervezésének korai fázisában figyelembe kell venni.

A bevált gyakorlat mellett több izgalmas kezdeményezést is érdemes megemlítenünk. Például a HERON (www.stir.ac.uk/infoserv/heron/) full text egyetemi anyagokhoz szolgáltat elektronikus hozzáférést – ezeket az anyagokat egy-egy intézmény igényei szerint „testre szabják”. Több digitális könyvtári projekt – például az e-Lib, az Angliai Felsőoktatási Elektronikus Könyvtári Program – foglalkozik a végfelhasználók testre szabott információval való ellátási lehetőségeinek és módszereinek kidolgozásával.

A Gutenberg Project (www.gutenberg.net) világhálózat a lejárt szerzői jogú műveket gyűjti össze minden műfajból. A Gutenberg-archívumban 2000-ben több, mint 2500 ingyen letölthető mű szerepelt. A gyűjtemény a klasszikus irodalom (pl. Alice Csodaországban, Shakespeare-művek), lexikonok, almanachok, enciklopédiák és szótárak széles választékát tartalmazza.

Az internetes oldalon szerző, cím vagy idézett rész szerint is lehet keresni.

Az önkéntes szektorból induló kezdeményezések:

Az RNIB több kiadóval – köztük a Penguin-nel együttműködve irodalmi művek CD-n való kiadását kezdte el, Access Books sorozatként.

Az NLB a digitális könyvtári szolgáltatások – elektronikus könyvek kiadása, a szerzői jogokkal kapcsolatos teendők lebonyolítása – fejlesztésében játszik fontos szerepet.

A kereskedelmi szektorban különböző információszoftárokat nyújtanak elektronikus hozzáférhető anyagokat. Például a Chadwyck Healey's KnowUK (www.knowuk.co.uk) 80 kézikönyvet tartalmaz: Többek közt a Municipal Yearbook (Közszoftárokat évkönyve), a Who is Who? (Ki kicsoda) és a The Which? Guide to Country Pubs (Melyiket válasszam? Vidéki kocsmák kalauza). A 80 kiadványban szimultán módon vagy téma szerint lehet keresni.

Az NLB egy olyan pilot-projektet is indított, amelynek keretében csökkentő látású tagjai számára ingyenes hozzáférést biztosít a

- KnowUK referenciaszolgáltatásaihoz. Az NLB és a KnowUK közös munkájának az a célja, hogy minden, a KnowUK szolgáltatásaira előfizető nyilvános könyvtárnak lehetősége legyen e szolgáltatást biztosítani csökkentlátású felhasználói számára – speciális munkaállomások segítségével.*
- Az on-line módon hozzáférhető szöveges- és hanganyagok köre egyre bővül: a lírai alkotások, a Yellow Pages, újságok, állás-keresők, sőt még új regények is megtalálhatók az interneten. Az Online Originals (www.onlineoriginals.com) regényeket és szakkönyveket publikál elektronikus formában, és közli a csökkentlátásúak számára is elérhető választékat.*
- A csökkentlátásúak számára nem minden elektronikus publikáció hozzáférhető, de arányuk folyamatosan növekszik, részben a nemrégiben bevezetett új rendelkezések miatt, részben pedig amiatt, hogy a felhasználók elvárják a tartalomszolgáltatástól, hogy vegyék figyelembe a csökkentlátásúak igényeit is.*
- A jelenleg hozzáférhető információkról áttekintést kaphatunk a National Library for the Blinds (Vakok Nemzeti Könyvtára) website-on: www.nlbuk.org, amely egy sor könyvtári szolgáltatáshoz kínál hozzáférési lehetőséget (kézikönyvek, szépirodalom, költészet és audioanyagok).*
- A jelenlegi fejlesztések eredményei csak azokat a csökkentlátásúakat tudják ellátni információval, akik képesek és hajlandók használni az ICT rendszereket. (Ezek kisebbségben vannak a csökkentlátásúak között.) A csökkentlátású emberek nagy része nem használja a technológiai eszközöket, ezért ők továbbra is a könyvtárak igény szerint nyújtott szolgáltatásaira vannak utalva. A könyvtár ilyenkor vagy transzkripcióssal eljárásal teszi hozzáférhetővé az olvasni kívánt művet, vagy beszerzi más helyről.*
- A digitális információhoz való hozzáférés további fejlesztései – például a digitális telefon vagy televízió – valószínűleg népszerűek lesznek a csökkentlátásúak körében is. A digitális televíziózás megjelenése óta a licencek megszerzésének egyik feltétele ugyanis, hogy az általuk közvetített műsorok bizonyos százalékát kötelező hanganyagként is megjeleníteni.*

Elektronikus újságok

Az interneten ma már számos újság elérhető, például a The Times, a Financial Times, a The Daily Telegraph, a Guardian (Glasgow) és a The Herald.

A TNA 200 címből álló elektronikus szolgáltatást nyújt, az anyagokat vagy a weben lehet olvasni, vagy kérésre e-mailben is elküldik (www.tna.uk.org.uk)

Egyetemi tudományos folyóiratok is hozzáférhetőek a következő web-oldalakon:

www.ideallibrary.com

www.shef.ac.uk

www.rylibweb.man.ac.uk

A Sheffield-i Egyetem (www.shef.ac.uk) honlapján lévő index útmutatást ad az interneten található elektronikus folyóiratokkal kapcsolatban.

A JISC (Joint Information Systems Committee – Egyesített Információrendszerek Szövetsége) egy olyan országos adatbázis-központot hozott létre az angliai felsőoktatási és kutatóintézmények részére, amely 200 mai folyóirathoz és hírlevél tartalmához, kivonataihoz és full-textes változatához biztosít hozzáférést.

Az adatbázis a következő helyekről érhető el:

- BIDS (Bath Information and Data Services) www.bids.ac.uk/info
- EDINA (Edinburgh Data and Information Access) www.lib.ed.ac.uk/lib/resources/databases/edina.shtml
- MIMAS (Manchester Information and Associated Services) www.lib.ed.ac.uk/lib/resources/databases/mimas.shtml

Az elektronikus folyóiratok és magazinok kereskedelmi szolgáltatásával a Blackwell Kiadó foglalkozik: www.blackwell.co.uk

ETNIKAI KISEBBSÉGEKNEK SZÓLÓ ANYAGOK

Különösen nehéz azoknak a hátrányos helyzetű embereknek az információval való ellátása, akiknek nyelvi és formátumban is egyaránt speciális anyagokra van szükségük.

Az RNIB és az EMERGE közös (egyébként kiadatlan), 12 fókuszcsoportban, 1997–1998 folyamán végzett felmérése is alátámasztja ezt a megállapítást.

Egy további felmérés is megerősíti ezt (2000). A főbb, valamennyi kisebbségi csoportra érvényes konklúziók a következők voltak:

- a) A kormányzattal, közösséggel, üzlettel stb. kapcsolatos információk alternatív formátumban és nyelveken való hozzáférési lehetőségek hiánya;
- b) Más kultúrákat bemutató anyagok hiánya;
- c) A nem európai nyelveket támogató szoftverek hiánya.

Az is nyilvánvalóvá vált a felmérésekből, hogy a statisztikák jócskán alábecsülik ezen kisebbségi közösségek látáskárosult tagjainak a számát.

Öregbetűs kiadványok és audiokazetta

Az etnikai kisebbségeket ellátó kereskedelmi szolgáltatók közül mindössze kettő jelentetett meg néhány címet öregbetűs könyvben és kazettán. Mivel a könyvtárak is keveset rendelnek ezekből, nagyon kevés cím jelenik meg. A könyvek kötészetileg eléggé silány minőségben készültek, a kazetták minősége is változó – a gyártótól függően.

Az Indiai Beszélő Könyvtár rendelkezik egy kis hanganyag-gyűjteménnyel gujarati és hindi nyelven. A szolgáltatást előfizetési díj ellenében lehet használni.

Néhány évvel ezelőtt az EMERGE (Ethnic Minorities Education and Resource Group for Equality) kezdte el a kisebbségi nyelveken történő hanganyagokra vonatkozó tervek kidolgozását. Jelen tanulmány megírásakor néhány cím már megjelent.

Periodikumok

A Race and Disability az „egyetlen olyan folyóirat, amelyik együtt foglalkozik az egyenlőtlenségi és hátrányos helyzettel kapcsolatos problémákkal”.

Éves előfizetés: 24 angol font

Megjelenik nyomtatásban, kazettán, Braille-írásban és CD-n
Emerge, 24 Wood Lane, harborne, Birmingham, B17 9 AY
Tel.: 0121 428 5100
E-mail: emerge@birminghamfocus.org.uk

Az etnikai kisebbségek számára készült audio-formátumban megjelent újságok listája megtalálható az eredeti angol nyelvű tanulmány 9.10.2. részében.

Információ

A Talking Eyes Service (Beszélő Szemek Szolgáltatás) a Birmingham Focus és a Birmingham City Libraries közös szolgáltatása. Urdu, bengáli, gujarati, pandzsabi és hindi nyelven megjelentett kazettákon adnak információt különböző témákkal kapcsolatban. Ezekből a kazettákból – a csökkentlátásúak számára nyújtott szolgáltatások megismertetése céljából – 1999-ben egy évig minden könyvtár kapott egy másolatot (a Könyvtári és Információs Szövetség támogatásával). A kazettákon lévő anyag másolható, és a könyvtárakon belül szabadon terjeszthető. A könyvtárak további példányokat is rendelhetnek a kazettákból, amelyeket előállítási áron kaptak meg.

Remélhetőleg a Beszélő Szemek hamarosan elterjedt és életképes szolgáltatássá fejlődik az egyéves próbaidőszak lejárta után. Üdvös lenne, ha a könyvtárak is szerepet vállalnának ebben az ügyben.

BIBLIOGRÁFIAI SZOLGÁLTATÁSOK

Katalógusok

Lényeges, hogy a csökkentlátásúak is képesek legyenek a nyilvános könyvtári katalógusok használatára. Ma már több elektronikus katalógus szövegét nagyítani is lehet, például a Libris Envisage-ét, és talán lehetőség lesz hanganyag hozzáadására is.

A háttér és szöveg színekontrasztjának változtathatósága is kívánatos lenne, továbbá az is, hogy a képernyőn megjelenő szöveget öregbetűs

vagy Braille formátumban is ki lehessen nyomtatni. Az új elektronikus katalógusoknak ezeket a lehetőségeket is tartalmazniuk kell.

A Libris Envisage, az Islington Libraries katalógusa a következő tulajdonságokkal rendelkezik: beépített nagyítós képernyő, speciálisan testre szabott billentyűzet, hangszintetizátor, katalógus interface, a képernyőn különféle módon állítható szíkontrasztok, nagybetűs és audio sugók.

Ezek az eszközök a csökkentlátású emberek számára is egyenlő esélyt adnak a könyvtári információhoz való, közvetítő nélküli hozzáféréshez.

A csökkentlátásúaknak szükségük van részletesebb katalógusra is. Az országos egyesített katalógus a csökkentlátásúak számára hozzáférhető formátumban is meg fog jelenni.

Könyvajánlók

A könyvtárak fontos szerepet játszanak abban is, hogy segítsenek a csökkentlátásúaknak az olvasnivalók kiválasztásában. Ez történhet saját katalógusok, listák alternatív formátumban való kiadásával, például a hozzáférhető öregbetűs kiadványokról készült öregbetűs formátumú listával, de személyes segítségnyújtás és kapcsolattartás útján is.

Az annotált öregbetűs listák és a hanganyagon kiadott ajánlások vagy részletek különösen nagy segítséget jelenthetnek, ezért a könyvtári szolgáltatási és publikációs munka részeként kell működniük.

A könyvtáraknak arra is figyelmet kell fordítaniuk, hogy a különféle eseményekhez vagy kiállításokhoz kapcsolódó könyvajánlataikban mindig legyen legalább néhány alternatív formátumban hozzáférhető cím is.

Nagy segítség lenne az is, ha a kiadók katalógusairól, előkészületben lévő kiadványaikról közölt információk alternatív formátumú példányok formájában is elérhetőek lennének a könyvtárakban, a mozgókönyvtárakban vagy házhoz szállító szolgáltatás keretében.

Könyvtárközi kölcsönzés

Egyetlen könyvtár sem képes saját forrásból ellátni a csökkentlátásúak valamennyi igényét. Ezért alapvető fontosságú, hogy a könyvtárak hozzáférhessenek a National Union Catalogue of Alternative Formats (Koráb-

ban NUCAF, ma REVEAL), a National Union Alternatív formátumú anyagok katalógusához.

A Könyvtárközi Kölcsönzési (pilot) Projekt (Commission of the European Communities, 1997/8, TESTLAB Project) az északnyugati régióban valósult meg. A projekt célja csökkentésük könyvtári katalógusokhoz való önálló hozzáférési lehetőségeinek fejlesztésére irányult, továbbá megteremtette számukra az alternatív formátumú anyagok könyvtárközi kölcsönzési lehetőségét.

A kidolgozott eljárásokat mára minden regionális könyvtári szolgáltatásba beépítették és az alternatív formátumú anyagok könyvtárközi kölcsönzése teljeskörűen megoldottá vált. (Erről további információt jelen tanulmány angol nyelvű eredetijének 11. fejezetében talál.)

TRANZKRIPTCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtárhasználók speciális igényeinek kielégítése érdekében a könyvtáraknak transzkriptációs szolgáltatást is biztosítaniuk kell. Az olvasót a szükséges információval a számára legmegfelelőbb formátumban kell ellátni.

Az elektronikus anyagok on-line hozzáférhetőségének megjelenésével ezeknek a szolgáltatások alapvetőeknek kell lenniük.

Házon belüli lehetőségek

Több szerződéses transzkriptációs szolgáltató vállalat is a könyvtárak rendelkezésére áll.

A választást több tényező befolyásolja:

- a) Már meglévő transzkriptációs berendezések a csökkentésük számára;
- b) A nagyközönség számára használható transzkriptációs berendezések;
- c) Az elektronikus anyagokra, on-line hálózaton található és internetes anyagokhoz való hozzáférésre vonatkozó könyvtári politika;
- d) A külső szerződéses szolgáltatók távolsága, hatékonysága;
- e) Az átírt kiadványok típusa (teljes szöveg vagy válogatások).

Az átírandó anyagok magukban foglalhatják a legkülönbözőbb kiadványokat: újságokat, folyóiratokat, tananyagokat, személyes iratokat, hasz-

nálati utasításokat és szóróanyagokat, üzleti katalógusokat, telefonkönyveket, illusztrációkat, térképeket, ábrákat, szabásmintákat, kottákat, verseket és színdarabokat, tudományos és technikai leírásokat, idegen nyelvű publikációkat.

A szükséges formátumok: Braille, thermoform, Moon, öregbetűs- és hangos kiadványok, elektronikus szöveg.

Azok a könyvtárak, amelyek fejleszteni szeretnék az anyagok transzkripciójával kapcsolatos tudásukat és képességeiket, számos kiadványban találnak ehhez útmutatót. (A kapcsolódó kiadványok listája a szolgáltatók referenciaanyagaiban megtalálhatók.)

Ahhoz, hogy egy könyvtár kialakíthassa a transzkripció szolgáltatásokkal kapcsolatos politikáját, hasznos segítséget kaphat azoktól a könyvtárártól, amelyekben már működik ilyen szolgáltatás.

Vannak olyan könyvtárak is, ahol a transzkripció szolgáltatásokat nemcsak igény szerint, hanem alapszolgáltatásként is alkalmazzák. Számos egyetemi könyvtár tartozik közéjük, a nyilvános szektoron belül pedig így működik a Gatehead's AIRS Service és a Bradford's Access to Print (Betűhöz való hozzáférés) programja.

Egyes nyilvános könyvtárak szerződéses formában ajánlanak szolgáltatásokat Anglia-szerte, például a gatesheadi (AIRS), a bradfordi (Access to Print), a leedsi (Braille és öregbetűs kiadványok) és a kirkleesi könyvtárak.

A további részletek a Transzkripció Szolgáltatások „Share the Visions” adattárában találhatók.

Egyéb transzkripció szolgáltatások

Angliában (a könyvtárakat is beleértve) 176 olyan intézmény működik, ahol transzkripció szolgáltatással foglalkoznak. Közéjük tartoznak a városok helyi szervezetei, a börtönök, szociális szolgáltatók, iskolák, önkéntes intézmények (a hangos újságok szerkesztőselei is) és privát szolgáltatók (sokukat csökkentő látásuk működtetik).

Ezeknek az intézményeknek a fele helyi vagy regionális körben nyújtja szolgáltatásait, egyharmaduk pedig Anglia-szerte.

Az RNIB egy egész Angliára kiterjedő, öt központból álló transzkripció hálózattal rendelkezik, amely multimédiás transzkripció szolgáltatást nyújt – öregbetűs, Braille, Moon, audiokazetta és elektronikus formátum-

ban, bármely szöveges vagy ábrákat tartalmazó anyag esetében is. Ezek a szolgáltatások a csökkentlátású egyéni felhasználók és az intézmények számára egyaránt rendelkezésre állnak.

Angliában jelenleg sok esetben gondot okoz az alternatív formátumú anyagok igény szerinti másolásához szükséges engedélyek megszerzése. A kiadók nem kötelesek a kiadványok igény szerinti alternatív formátumú átírására alkalmas elektronikus anyagát rendelkezésre bocsátani. Erről a kérdésről jelenleg több fórumon is zajlanak az egyeztetések.

Bár az RNIB ennek a területnek a legnagyobb ellátója, a könyvtáraknak is meghatározó a szerepük a szolgáltatásban, hiszen számos olyan anyaggal rendelkeznek, amelyek máshol nem találhatók meg kész állapotban.

Copyright

A művek teljes szövege alternatív formátumban való előállításának talán legnehezebb része a felhasználási engedélyek megszerzése. Az engedélyeket ugyanis minden cím esetében külön be kell szerezni a jogtulajdonostól, legyen az magánszemély vagy intézmény. Bár a jogtulajdonosok többnyire hozzájárulnak a felhasználáshoz, a procedura hosszadalmassága előre nem várt késedelmeket okozhat az előállítási folyamatban.

Mielőtt azonban a jogi kérések megoldását elkezdenénk, érdemes utána nézni az RNIB-nél, hogy nem létezik-e már véletlenül a kívánt alternatív formátumban az illető alkotás, vagy nincs-e folyamatban az alternatív formátumban való kiadási munka. Az RNIB-nek ugyanis van egy ilyen nyilvántartó rendszere, a Notice of Intention to Subscribe (Transzkripció szándék nyilvántartás), amelyből a folyamatban lévő ügyekről is tudomást lehet szerezni.

Az iskoláknak a Copyright Licencing Agency (Copyright Licence Ügy-nökség) engedélyezi az oktatási anyagok nagyítását (diákjaik és a dolgozók számára). Ebben az esetben nem kell külön engedélyt beszerezni.

További engedmények is kilátásban vannak. A Sedodel Project arról számol be, hogy némely kiadók már vakok és gyengénlátók számára alkalmas elektronikus formátumban is megjelentetik kiadványaikat.

A szerzői jogi törvény úgynevezett „Fair dealing” (Tisztességes eljárás) része úgy értelmezhető, hogy az egyéni felhasználó az általa megvá-

sárolt és kifizetett példányt saját céljainak megfelelően átalakíthatja vagy átalakíttathatja. Ehhez nem kell engedély. Az ilyen módon előállított példány többszörözése (és mások ellátása ezekkel) azonban már nem megengedett. Ehhez külön engedélyt kell kérni.

Bár a Fair dealingnek ezt az értelmezését bírósági döntéssel kellene alátámasztani, hogy teljesen tiszta legyen a helyzet, a kiadók azt jelezték az RNIB-nek, hogy ilyen ügyekkel kapcsolatban nem kívánják a helyzetet bíróság előtt tesztelni.

OLVASÓSZOLGÁLAT

Olvasásfejlesztés

Az alternatív formátumú kiadványokat használó olvasók számára már az ilyen anyagok megtalálása is nehézségekbe ütközik. Sok könyvtárban és könyvesboltban vagy egyáltalán nincsenek vagy a legjobb esetben is csak igen korlátozott számban találhatók alternatív formátumú anyagok. A látókat olvasásra ösztönzik a különféle poszterek, könyvesbolti kirakatok, színes könyvborítók, könyvismertetők, figyelemfelkeltő könyvtári kiállítások stb. Ezek valóban kiváló eszközök az olvasás iránti igény felkeltésére, növelésére – de mindegyik csak a látókhoz szól, pedig az olvasásfejlesztés a vak és csökkentlátású olvasókkal kapcsolatban legalább olyan fontos feladat lenne, mint a látók esetében.

Az olvasásfejlesztéssel foglalkozó könyvtárosoknak figyelembe kell venniük az olyan felhasználók igényeit is, akik nem képesek a normál nyomtatott anyagokat elolvasni. Promóciós anyagaikban az öregbetűs és audio kiadványokat is fel kell tüntetniük, sőt speciális, kifejezetten a csökkentlátású olvasók számára összeállított promóciós anyagok előállítását is érdemes lenne megfontolni.

Számos olvasásfejlesztéssel foglalkozó könyvtár (köztük a North West Time to Read – Északnyugati Olvasási Idő elnevezésű könyvtáros-csoport) készített saját kiadású hanganyagokat csökkentlátásúaknak. Ezek a kazeták hangoskönyvekről tartalmaznak ismertetést.

Az NLB és az Olvasásfejlesztő Vezető Könyvtárosok Egyesülete szorosan együttműködve, az ún. Branching Out projekt keretein belül dolgozza ki ennek a területnek a „best practice”-ét (legjobb, követendő gyakorlatát).

Részletesebb információt Linda Corrigan-tól lehet kérni (Linda Corrigan, NLBIs reader Advice manager; E-mail: linda.corrigan@nlbuk.org)

Fontos feladat a csökkentlátású olvasók számára készülő ismertető anyagok és egyéb olvasást népszerűsítő tevékenységek fejlesztése. Ezek lehetnek hírlevelek, csoportos könyvélmény-megbeszélések, hangoskönyv-be-mutatók, beszélgetések, nyílt napok, országos eseményekhez, kampányok-hoz kapcsolódó rendezvények.

Mozgókönyvtárak

A mozgókönyvtáraknak a vak és gyengénlátó olvasók számára is tudniuk kell szolgáltatást nyújtaniuk. Alternatív formátumú könyvekkel és információs anyagokkal, a katalógusokhoz való internetes hozzáféréssel (például laptop segítségével) kell segíteniük a látási problémákkal küszködő olvasókat.

Házhoz szállító szolgáltatások

A házhoz kötött embereknek is biztosítani kell az információhoz való hozzáférést – a megfelelő formában. A súlyosan látáscsökkent vagy vak emberek nagy része házhoz kötött. (A házhoz kötött, súlyosan látássérült vagy vak emberekről a területi szociális gondozó szervezetektől kaphatunk információt.)

A könyvtáros bemutatkozó látogatásakor felméri az egyéni igényeket. Tudnia kell, hogy az illető milyen olvasnivalót szeret, milyen formátumra, milyen segítségre van szüksége. Előfordulhat, hogy különböző típusú olvasnivalókhoz más-más formátumra lesz szüksége. Gyakran csak nyomtatott katalógusok állnak rendelkezésre, ezért ilyenkor a látáscsökkent felhasználó külső segítségre szorul.

A könyvtárosnak biztosítani kell a szükséges eszközöket és technológiát is minden olvasó számára. Számos könyvtár kölcsönöz olvasóinak alapvető eszközöket, mint például nagyítóval ellátott szemüveget, magnót stb.

Az Essexi könyvtárak – az Olvasás Nemzeti Éve alkalmából – indították el a „Readers without Walls” (Olvasók falak nélkül) elnevezésű pro-

jektet. Két laptop segítségével a házhoz kötött olvasók számára megteremtették a könyvtári katalógus otthoni használatának lehetőségét. Az olvasók így bármely címet ki tudtak választani és kérni a katalógusból. Így lehetőségük nyílt arra, hogy a könyvtár teljes állományából válogathassanak olvasnivalót.

Postai szolgáltatás vakoknak

Nemzetközileg felismerték a vakok számára ingyenes postai szolgáltatások szükségességét. Néhány országban ezt a kedvezményt kiterjesztették valamennyi, bármely típusú fogyatékoságban szenvedő emberre, így az USA-ban és a skandináv országokban is.

Angliában az ingyenes postai szolgáltatás kizárólag a vakok és gyengénlátók számára jár, vagyis azoknak, akiknek „fennálló és súlyos olvasási problémáik vannak”, és csökkentlátásuk miatt legalább 12 dioptriás szemüvegre van szükségük. Ezt a tényt szemész szakorvos vagy szemész-optikus igazolhatja. A vakként nyilvántartott embereknek az ingyenes postai szolgáltatás automatikusan jár.

A vakok és gyengénlátók, valamint a postával ezen a területen szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatók – (postai hangoskönyv-, hangos újságszolgáltatók) és a könyvtárak által csökkentlátásuk számára nyújtott szolgáltatások – erősen függenek ettől az engedménytől. Ezért lényeges, hogy a kedvezményeket szabályozó törvények és rendelkezések előírásaival tisztában legyünk. Általánosságban a törvény ingyenes első osztályú postai kézbesítést engedélyez a – megfelelően megcímezett és csomagolt – hangoskönyvek, hangos újságok, Braille és más dombornyomásos kiadványok esetében. Az ingyenes szolgáltatás kiterjed a vak és gyengénlátó emberek számára szükséges egyéb berendezések és kiegészítő eszközök kézbesítésére is. A rendeletek szerepelnek az érvényben lévő Postai Útmutatóban.

Azoknak a könyvtáraknak, amelyek élni szeretnének az ingyenes postai kézbesítés lehetőségével, megállapodást kell kötniük a helyi postahivattal az ebbe a körbe tartozó küldemények fogadásáról és szállításáról kapcsolatban. Azért lényeges, hogy a könyvtár szerződést kössön a postával, mert csak így tudja a saját készletéből kiküldött kiadványokat ingyenesen kiszállíttatni a kedvezményre jogosult egyéni felhasználók számára.

A rendelkezések nem vonatkoznak az öregbetűs kiadványokra, pedig van igény arra, hogy az ingyenes postai szolgáltatást a gyengénlátóknak szóló valamennyi, a könyvtárak és országos intézmények által küldött kiadvány körére (így tehát az öregbetűs kiadványokra is) kiterjesszék.

Eszközök kölcsönzése

Számos – egyetemi intézményekkel és szociális szervezetekkel együttműködő – könyvtár eszközöket (magnetofont, nagyítót stb.) is kölcsönöz olvasóinak.

A kölcsönzés szólhat rövid távra – hogy a felhasználó otthonában kipróbálhassa az adott eszközt, és eldönthesse, hogy érdemes-e megvásárolnia – vagy hosszú távra is, mindaddig, amíg az adott eszközre szüksége van. Diákok például a képzés időtartamára kaphatják kölcsön az eszközöket.

TÁRSADALMI BEFOGADÁS

FEIMER ÁGNES

ETNIKAI ÉS NYELVI KISEBBSÉGEK KÖNYVTÁRI ELLÁTÁSA

BEVEZETÉS

Az Európát kettéosztó vasfüggöny leomlása, a kelet–nyugati kapcsolatok megújulása, a balkáni háború, valamint a kontinens politikai integrációja jelentős mértékben hozzájárult ahhoz, hogy a kisebbségek problémái az érdeklődés középpontjába kerültek. A különböző etnikumok és kultúrák közeledésének kérdéséhez szükségképpen társulnak olyan fogalmak, mint az integráció, diszkrimináció, kirekesztés, asszimiláció és a különbségek elismerése.

A tanulmány célja eredetileg az volt, hogy az utóbbi tíz év irodalmának alapján áttekintést nyújtson a hátrányos társadalmi helyzetűek könyvtári ellátásáról az európai országokban. Annak, hogy e viszonylag tág csoportból miért „maradtak” csupán az etnikai és nyelvi kisebbségek, ezen belül is a bevándorlók és menekültek, nagyon egyszerű a magyarázata: „az élet hozta így”. A bevándorlás totális társadalmi jelenség, szakértők szerint az Európát jelenleg jellemző migrációs hullám a XXI. században tovább fog erősödni. Jelenleg az EU a világ menekültnépességének mintegy öt százalékát szállásolja el.

A bevándorlás mint társadalmi jelenség próbára teszi az egész politikai intézményrendszer működőképességét, a lakosok és az állampolgárok közötti kapcsolatokat. A demokrácia próbaköve a döntésekben való részvétellel vagy kívülrekedés. Európa munkaerőpiacain továbbra is igen elterjedt jelenség a kirekesztés és a hátrányos megkülönböztetés. Az etnikai kisebbségek tagjai és a bevándorlók sokkal gyakrabban válnak munkanélkülivé, töltenek be bizonytalan állásokat, kapnak kevesebb fizetést, vagy dolgoznak kedvezőtlen munkafeltételek mellett. Az egyenlőtlen bánásmód felszámolása a foglalkoztatásban elengedhetetlen feltétele annak,

hogy az integráció a társadalom más szegmenseiben is megvalósuljon. A bevándorlásról, integrációról és foglalkoztatásról szóló új tanulmányban az Európai Bizottság felszólította a tagállamokat, tegyenek fokozott erőfeszítéseket a bevándorlók társadalmi integrációja érdekében. A munkaerő bevándorlására az Európai Uniónak a jövőben egyre nagyobb szüksége lesz a szakmákban és képzettségekben mutatkozó hiányosságok pótlására. Amennyiben nem születnek a jelenleginél hatékonyabb politikák a szükséges munkaerő fogadására, a bevándorlókban rejlő lehetőségek kiaknáztatlanok maradnak, és nem tudnak majd képességeikhez mértén hozzájárulni a gazdasági fejlődéshez. Mindez azt jelenti, hogy az Európai Uniónak nem csupán a bevándorlók mind teljesebb részvételét kell biztosítania a munkaerőpiacon, de egyben segítenie kell őket a társadalmi, kulturális és civil életbe történő beilleszkedésben is.

Ebben a folyamatban kulcsszerepet játszhatnak a könyvtárak. A jelenlegi globalizált társadalomban a közkönyvtár fontos feladatot láthat el a különböző etnikumok és kultúrák közötti párbeszéd segítésében, és a társadalmi és a kulturális életben való részvétel egyenlő lehetősége biztosításában mindenki számára. Hagyományosan a közkönyvtárak és más közművelődési intézmények a legfőbb segítői a kulturális beilleszkedésnek, és a leghatékonyabb eszközök arra, hogy az ország lakosságának többsége megismerhesse a bevándorlók kultúráját, attitűdjét és értékeit. A közkönyvtár abból a különleges társadalmi helyzetéből adódóan, hogy általános hozzáférést nyújt az információhoz, és az olvasásra nevelésben elkötelezett szerepet vállal, kiválóan alkalmas arra, hogy ítélezés-mentesen nemcsak bemutassa, magyarázza és elfogadja a kulturális különbségeket és magatartásmódokat, hanem közvetítse is ezeket a vendéglátó ország és a világ többi része számára. Ezáltal a könyvtár kiemelkedő feladatot tölt be a „multikulturális” társadalom formálódásában-fejlődésében.

A MULTIKULTURALIZMUS FOGALMA

A multikulturalizmus első hivatalos megnyilvánulását Kanadában regisztrálták 1971-ben, amikor a kulturális sokféleséget politikai prioritásként az állam kötelező feladatai között hirdették meg. Ezt a szemléletmódot később Ausztrália és az Amerikai Egyesült Államok is átvette, az európai országok közül pedig elsőként Nagy-Britannia és a Német Szövetségi Köztár-

saság. A multikulturalizmus napról napra egyre szélesebb népességekört érint: szakértők számításai szerint Nyugat-Európa országaiban mostanra a lakosság 10–15%-a etnikai kisebbséghez tartozik. Multikulturális társadalomról beszélve a következő társadalmi csoportokra kell gondolni:

- bevándorlók, akik bár tartósan letelepednek egy országban, megtartják saját nyelvüket és kultúrájukat,
- vendégmunkások (és hozzátartozóik), akik nem szándékoznak tartósan letelepedni a vendéglátó országban
- menekültek, akik meghatározott időre kapnak tartózkodási engedélyt
- nemzeti kisebbségek, azaz bennszülöttek vagy régóta az adott területen élő csoportok, akik a többségtől eltérő, mélyen gyökerező etnikai, nyelvi kulturális identitással rendelkeznek.

A globális társadalomban valamennyien kulturális kisebbség részei vagyunk, és minden kultúrának képviselve kell lennie a globális információs infrastruktúrában. A fentiek az IFLA által kiadott *Multikulturális közösségek: irányelvek a könyvtári szolgáltatásokhoz* című dokumentumból származnak. Az 1998-ban második kiadásban megjelent mű azt is leszögezi, hogy az etnikai, nyelvi és kulturális kisebbségeknek nyújtott könyvtári szolgáltatást soha nem elkülönülten, vagy a hagyományos szolgáltatásokhoz képest mintegy „ráadásként”, hanem bármely könyvtári szolgáltatás integráns részeként kell kezelni. Az irányelvekkel az IFLA olyan alapvető eszközöket akart a könyvtárak kezébe adni, amelyek annak garantálásához szükségesek, hogy a többségi kultúra helyesen ismerhesse meg a kisebbséget, a kisebbség pedig helyesen tudjon integrálódni.

Az IFLA-nak a multikulturális lakosság könyvtári ellátásával foglalkozó szekciója (*Section on Library Services to Multicultural Populations*) több mint húsz éve alakult, először munkacsoportként, majd 1983-tól kerekasztalként (*Round Table on Library Services to Ethnic and Linguistic Minorities*) működött, 1986-ban vált önálló szekcióvá. A szekció szorgalmazza a kisebbségekhez tartozók alkalmazását a könyvtárakban, a felsőfokú könyvtárosképzésben a multikulturális könyvtárügy oktatását, valamint az IFLA más szekcióival együttműködésben egy multikulturális könyvtárügyi projekt létrehozását.

Ha multikulturális társadalomról beszélünk, olyan országokra gondolunk, ahol jelentős létszámú etnikai-nyelvi kisebbség él, akiknek társadal-

mi integrálódásáról az állam intézményei révén gondoskodik. Ezek között az intézmények között kiemelkedő szerepet játszik a könyvtár, első-sorban a közkönyvtár (public library), amely küldetésének szerves részévé vált a multikulturalizmus. Természetesen azokról az országokról van szó, amelyek egyébként is igen fejlett könyvtárüggyel rendelkeznek, így a kisebbségek ellátásának is nagy hagyománya van: soknemzetiségű országok lévén elsősorban az Egyesült Államok, Kanada és Ausztrália gyakorlata lehet példa értékű, de mivel mostani szemlénk Európára koncentrál, a skandináv országok, Hollandia, Németország és Nagy-Britannia nyújthat számunkra mintát arról, mit tehet a könyvtár a más etnikumúak társadalmi beilleszkedéséért.

SKANDINÁV ORSZÁGOK ÁLTALÁBAN

A skandináv országok könyvtárai a '60-as évek óta nyújtanak szolgáltatásokat a bevándorlóknak. Rendszeresen vásárolják és terjesztik az emigráns nyelvek irodalmát – minden nyelvű irodalmat egyenlő mértékben, hogy mindenki számára biztosítsák azt, hogy anyanyelvén férjen hozzá az irodalomhoz és az információhoz. Az együttműködés fokozatosan bővült, számos bizottság vizsgálta a gyarapítás, feldolgozás és tájékoztatás kérdését. Az információtechnológia gyors fejlődése és a médiakínálat bővülése az együttműködés elmélyítését tette szükségessé a felsorolt területeken.

Az együttműködési projektek ellenére sok skandináv szakember elégedetlen a jelenlegi helyzettel. Még a skandináv országokban is kevés könyvtárnak áll a rendelkezésére elegendő forrás az IFLA multikulturalizmusra vonatkozó ambiciózus irányelvei megvalósítására. Ha az Európai Unió 15 államának nemzeti könyvtárát abból a szempontból vizsgáljuk, hogyan szerepel küldetésnyilatkozatukban a kulturális különbség és a multikulturalizmus, szinte csak a saját nemzetük kulturális öröksége kerül szóba. A spanyol nemzeti könyvtár teljesen megfelel a baszk lakosságról, a német nemzeti könyvtár pedig figyelmen kívül hagyja a török emigránsok kérdését. Az a kavargó kulturális sokszínűség, ami például Párizst is jellemzi, egyáltalán nem tükröződik a franciaországi könyvtárak állományában. Franciaországot vagy Olaszországot vizsgálva azt látjuk, hogy a bevándorlók irodalmának beszerzése és hozzáférhetővé tétele nem csak a politikusok, hanem néha még a könyvtárosok számára is teljesen idegen do-

log. Az Európai Unió „régí” országaiban úgy tűnik, hogy a multikulturalizmust költséges és megosztó folyamatnak tekintik, míg az állampolgárság biztosítása sokkal olcsóbb és egyesítő jellegű procedúra. Ez a tendencia a skandináv országok iskolai és közkönyvtárai körében is megfigyelhető, ahol eddig sokat tettek a bennszülött lapp és más kisebbségi lakosság, bevándorló és menedék-kereső segítése érdekében. Svédország saját integrációs minisztériummal, Dánia pedig bevándorlási minisztériummal rendelkezik. Bár Dániában és Hollandiában a bevándorlási törvények szigorodtak, számos együttműködési terv bizonyítja, hogy a skandináv országok könyvtárai és más kulturális intézményei nagy erőfeszítéseket tettek és tesznek a bevándorlók és etnikai kisebbségek társadalmi integrálódásának érdekében.

A multikulturális/többnyelvű/nemzetközi könyvtárról beszélve gyakran a mennyiségi jellemzőkre kerül a hangsúly. Mindig a lehető legtöbb könyvet, a legtöbb nyelven a lehető legtöbb könyvtár számára kell beszerezni, hogy a legtöbb használó igényét kielégítsék. Természetesen nem meglepő, hogy soha nem lesz elegendő pénz az összes célkitűzés teljesítésére. A skandináv (és más) országokban az etnikai kisebbségek könyvtári ellátása során a következő problémákkal szembesülnek a könyvtárak:

- a multikulturális szolgáltatás finanszírozása,
- több nyelven beszélő könyvtárosok alkalmazása,
- a multikulturalizmus oktatása a könyvtárosképzésben,
- a webhelyek nyelvezete (hivatalos nyelv, pl. jogszabályok esetében), amely nehezen érthető az adott ország nyelvét csak alig beszélők számára,
- a személyzet felkészítése a deviáns magatartású (főként fiatalkorú) bevándorlókkal való bánásmódra,
- antirasszista anyagok terjesztése elsősorban a gyermekek és fiatalok körében,
- a „bevándorló”, „menekült”, „emigráns” stb. kifejezések kerülése a szolgáltatások megnevezésénél.

E problémák áthidalására számos megoldás született a skandináv országokban, ezek egyike az a projekt, amely a kulturális intézményekben dolgozók szakmai képzésének fejlesztését célozza. A program a koppenhágai *Nordbok* (az északi népek irodalmának propagálását, fordítását és a közkönyvtári együttműködést előmozdító szervezet) kezdeményezésére

indult és a *Skandináv Múzeumi Bizottsággal* való együttműködésben folytatódott, célkitűzése röviden így foglalható össze: a levéltáraknak, könyvtáraknak és múzeumoknak számolniuk kell azzal, hogy a skandináv országok multikulturális társadalmak és azok is maradnak. Ezért a multikulturalizmussal kapcsolatos ismereteknek az alapképzés részévé kell válniuk. Négy munkacsoport jött létre, a levéltáraké, könyvtáraké és a múzeumoké, a negyedik pedig mindhárom területet érintette. Ezek a munkacsoportok képzési programokat dolgoztak ki, amelyeket 2003 novemberében teszteltek. Az eredmények alapján állítják össze az egyes országokban a végleges képzési tervet.

A skandináv országok közül Dánia sok szempontból példa értékű tevékenységet folytat a nemzeti kisebbségekkel kapcsolatban. Nemrégiben a négy megyei könyvtári hálózatot felölelő fejlesztési programot dolgoztak ki, amelyek során a könyvtárosokat mint integrációs koordinátorokat alkalmazták. Feladatuk többek között a helyi könyvtárak segítése új szolgáltatások kialakításánál, tanfolyamok, képzési programok szervezése az integrációs folyamat elősegítésére. A nemzeti kisebbségek könyvtári ellátása természetesen itt is régebben elkezdődött, tekintsük át tehát részletesen az erre vonatkozó stratégiát.

Dánia

1999. január 1-je óta az ún. *Integrációs Törvény* határozza meg a Dániába bevándorlók ott-tartózkodásának első három évére a tennivalókat, jogi kereteket. A törvény célja, hogy egyenlő lehetőségeket teremtsen minden állampolgár számára a társadalomban, az oktatásban és a munkaerőpiacon való aktív részvételre. Ezért az újonnan érkezettek számára kötelező az integrációs folyamat első három évében dán nyelvtanfolyam látogatása. Az anyanyelv megőrzése és továbbörökítése érdekében a dán iskolák anyanyelvi képzést is nyújtanak a bevándorlók gyerkeinek (a „kétnyelvű” gyermekek 50%-a vesz részt ilyen órákon).

Az 5,1 milliós lakosságú ország egészen a legutóbbi időkig rendkívül homogén képet mutatott. Csak az utóbbi 25–30 évben kezdtek érkezni az igen különböző nyelvi, vallási, képzettségi háttérrel rendelkező bevándorlók és menekültek. 2002-ben a lakosság 7,7%-a volt nem dán etnikumú. A 380 ezer bevándorlóból 250 ezer megtartotta eredeti állampolgár-

ságát (török: 49 ezer, közel-keleti és észak-afrikai: 50 ezer, volt jugoszláv: 40 ezer, hogy csak a nagyobb csoportokat említsük). A bevándorlók meglehetősen nagy hányadának (47%) nincs munkája, tehát többszörösen is hátrányos helyzetű. (A dánoknál ez az arány csak 24%). Ez természetesen számos társadalmi problémát vet fel (pl. bűnözés). Az OECD kutatásai szerint a harmadik generációs bevándorlóknak ugyanannyi szociális problémájuk van és ugyanolyan magas a bűnözési szint náluk, mint szüleiknél. A dán szociológusok szerint a rossz integrálódás a legnagyobb veszély, ami a dán jóléti társadalmat fenyegeti.

Az egyetlen „vígasz”, hogy ez etnikai kisebbségek gyakran látogatják a könyvtárakat és a dán közkönyvtárak nagy hagyományokkal rendelkeznek a kisebbségek könyvtári ellátása terén. Már a '60-as években létrejöttek a „vendégmunkás-gyűjtemények” (elsősorban török és délszláv nyelvűek) a fejlett és jól felszerelt városi könyvtárakban. Ez a szolgáltatás rövidesen központi állami intézménnyé fejlődött, a *Bevándorlók Irodalmának Dán Központi Könyvtárává*, amely 1984-ben alakult meg, és ma az *Arhusi Állami és Egyetemi Könyvtár* részeként működik (<http://www.indvandrerbiblioteket.dk/english.htm>). Nem nyilvános könyvtár, szolgáltatásait a közkönyvtári hálózaton keresztül nyújtja. 103 ezer címet bocsát rendelkezésre 50 nyelven, különböző hordozókon, könyvtárközi kölcsönzési központként működik minden külföldi olvasó számára (évi 20 ezres forgalommal), nyelvenként 50–60 címet tartalmazó letéti gyűjteményeket forgalmaz és központi katalogizálási szolgáltatást nyújt. Tevékenységének fő célja, hogy elősegítse és támogassa a lakosok egyéni fejlődését, oktatását és identitástudatának alakulását annak a kultúrának az alapján, amelybe „beleszülettek”.

A legutóbbi felmérések szerint a nagyobb dán városokban az etnikai kisebbségek nagyobb mértékben használják a közkönyvtárakat, mint maguk a dánok. Ez valóban figyelemre méltó eredmény, hiszen a dánok a világ listavezetői közé tartoznak a könyvtárhasználat terén. A rendkívül erős használat azzal is magyarázható, hogy a könyvtárnak van mit kínálnia, és valós igényeket elégít ki.

A kilencvenes évek közepe táján az *Arhusi Városi Könyvtár* új szolgáltatást vezetett be: internet-hozzáférést minden (nem csak dán etnikumú) állampolgár számára. Ebben az időben még nagyon kevés bevándorló rendelkezett saját otthonából interneteléréssel. A szolgáltatást jól propagálták, és hamarosan sikeres lett. A következő lépésben összegyűjtötték a

dán társadalommal kapcsolatos alapvető információkat, különösen az új állampolgárok számára segítséget jelentő szociális és képzéssel kapcsolatos ismereteket, ami azután egy jól szervezett portállá fejlődött. A *FINFO* (az *Information for Refugees* dán rövidítése) portált (<http://www.finno.dk>) kapcsolatos általános ismereteket és helyi információkat egyaránt képes szolgáltatni. A rendszerben 131 önkormányzat nyújt helyi információt 11 nyelven. Nyitólapján csatolásokat találunk a svéd, norvég finn és dán többnyelvű és multikulturális könyvtári szolgáltatásokhoz. Csaknem 140 helyi közkönyvtárban érhető el a *FINFO*, s a legtöbb helyen az általa nyújtott információkat saját anyagokkal, közvetítéssel, tanácsadással egészítik ki közeledve ezáltal a hibrid könyvtár megvalósításához.

Az etnikai kisebbségeknek nyújtott szolgáltatások csak az egyik olyan tényezőt jelentik, amelyek elősegítik, hogy a közkönyvtár könyvközpont helyett információs és forrásközponttá váljon. Az új típusú könyvtár jellemzője egyrészt, hogy a célcsoport igényeire való koncentrálással túllép a klasszikus, a dokumentumok passzív szolgáltatására irányuló funkción. Másodszor: kihasználja a hálózati lehetőségeket, amelyeket személyre szóló szolgáltatásokkal egészít ki. Harmadszor: a könyvtár kínálatát jobban beépíti a mindennapi életbe azáltal, hogy tudatosítja: a köznapi problémák megoldásához az általa nyújtott ismeretekre van szükség.

Az új dán integrációs politika feltűnést keltett Európa szerte, mivel a Dániába irányuló bevándorlás mértékének csökkenését kívánja elérni. Ezt az állandó lakóhely megszerzésére és a családok újraegyesítésére vonatkozó szabályok szigorításával valósítja meg.

A hosszú távú cél, hogy kevesebb legyen a szociális probléma, a képzettség növelésével magasabb alkalmazási arányt, jobb életminőséget érjenek el az etnikai kisebbségek számára.

Ehhez proaktív stratégiát kell alkalmazni a célcsoportokkal szemben, szorosabb együttműködést kell kialakítani a megfelelő intézményekkel és szervezetekkel, a személyzetet megfelelően fel kell készíteni, hogy esetenként túl tudjanak lépni az intézményi korlátokon.

Néhány további dán példa

Az *Arhusi Városi Könyvtár* Gellerupban működő fiókkönyvtára intenzív szociális munkájáról ismert, amelynek keretében szorosan együttműkö-

dik a környezetében lévő intézményekkel és szervezetekkel, valamint különböző használói csoportokkal. Sokféle rendezvényt tart rendszeresen (zenehallgatás, filmvetítések, koncertek stb.), amelyeknek már a tervezésébe, előkészületi munkálataiba és lebonyolításába is aktívan bekapcsolódnak a környékbeli fiatalok.

A könyvtár helyiségeinek egy kijelölt részén működik az ún. „állásközpont”, ahol a helyi munkanélküli hivatal, a városháza szociális osztálya és a könyvtár munkatársai és információs anyagai találkoznak egy helyen, hogy segítsék a rászorulókat az álláskeresésben, pályázatírásban, és az állásinterjúra való felkészülésben. Helyi egészségügyi központ is üzemel a könyvtárban. Koordinációs csoportot hoztak létre, amely az iskolai körzetekben működő közintézmények szociális tevékenységét hangolják össze. A könyvtárat egyfajta olcsó integrációs eszköznek tekintik, ahol például az ingyenes internet-hozzáférés mágnesként vonzza a fiatalokat, és sok használói csoport „semleges” találkozóhelyként veszi igénybe.

A *Greve-i Könyvtár* a nagy Koppenhága területéhez tartozó viszonylag kisebb könyvtári hálózat központja, a városrész 50 ezer fős lakosságát látja el. A könyvtár szociális munka iránti elkötelezettségét jól tükrözik az etnikai kisebbségeknek nyújtott szolgáltatásai, amelyekről irányelveket is megjelentetett. Ebben a munkában kulcsszerep jut azoknak a könyvtárosoknak, akik legalább két nyelvet beszélnek (az egyik természetesen az etnikai kisebbség nyelve), a felvételnél is elsőbbséget élvez az ilyen pályázó.

A szociális munkával az erre a feladatra kinevezett könyvtáros foglalkozik, aki a helyi intézményekkel (a városházi közigazgatással, iskolákkal, hajléktalanközpontokkal, társadalmi munkásokkal) együttműködve közvetít szolgáltatásokat és segíti a rászorulókat.

Az *Odense* város könyvtári hálózatához tartozó *Vollmose-i* fiókkönyvtár 15 ezer lakos ellátásáért felelős. Itt a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat kiegészíti egy újfajta könyvtári tanulási lehetőség, amelybe a bevándorlók is aktívan bekapcsolódnak. A könyvtár részeként működő tanulási központ tulajdonképpen elektronikus olvasóterem, ahol az információs és kommunikációs technika, valamint hozzáértő személyzet segíti a használókat tájékozódási és kommunikációs problémáik megoldásában. A szolgáltatás fő célcsoportja elsősorban a felnőtt bevándorlók és menekültek, akik egyénileg és integrációs projektek résztvevőiként egyaránt felkeresik a könyvtárat.

Finnország

Finnország a kilencvenes évek folyamán vált multikulturális társadalommá, bár a külföldiek száma és aránya a skandináv országok közül itt a legalacsonyabb. Mintegy 75 ezer külföldi él az országban állandó jelleggel és számukra, mint minden más állampolgár számára jó és sokrétű könyvtári szolgáltatásokat kell biztosítani. 1995 februárjában ezért a finn oktatási minisztérium a *Helsinki Városi Könyvtár*at megbízta a Központi Többnyelvű Könyvtári Szolgálat (*Central Multilingual Library Service*) működtetésével (http://www.lib.hel.fi/page.asp?_item_id=3080). A szolgáltatás célja a külföldiek könyvtári ellátásán kívül kapcsolattartás a hazai és nemzetközi szervezetekkel, tájékoztatás és tanácsadás, a ritka nyelvek irodalmának beszerzése más finn könyvtárakkal való közös használatra (könyvtárközi kölcsönzés útján). A könyvtár külön támogatást kap a szolgáltatás működtetésére, a feladatokat (a beszerzendő dokumentumok mennyisége, nyelve stb.) évenként egyeztetni az oktatási minisztériummal. Az induláskor 29, ma 60 nyelven tartalmaz dokumentumokat, főként könyveket.

Az 1996-ban indult multikulturális könyvtár (*Multicultural Library, MCL*) eredetileg közös finn–norvég projekt (*Helsinki Városi Könyvtár és az Oslói Városi Könyvtár* részvételével), amelynek keretében svéd, finn és angol nyelven nyújtanak webszolgáltatást a bevándorlók számára. A projekt az 1996–1999 közötti időszakra a finn oktatási minisztériumtól kapott anyagi támogatást. Ennek köszönhetően sikerült kiépíteni a közös weblapokat, digitális találkozóhelyet létrehozva ezzel a multikulturális könyvtár eszméjének. Ezek a weblapok csak részben közös (skandináv) tartalmúak, mivel a cél, hogy az egyes országok maguk legyenek felelősek a helyi igények szerint épülő weblapjaikért, de vegyék figyelembe más tagországok eredményeit és ismereteit. A használók maguk is befolyásolhatják a weblapok tartalmát azzal, hogy megírják véleményüket a további fejlesztésről, javaslatot tesznek linkekről és cikkeket írnak (<http://pandora.lib.hel.fi/mcl/english/index.html>).

2000-től a *Helsinki Városi Könyvtár* fiókkönyvtára, az ún. *Cable Book Library* felelős a szolgáltatás weblapjainak karbantartásáért. (Ez volt egyébként az első közkönyvtár a világon, amely 1994-ben internet-hozzáférést nyújtott használói számára). A szolgáltatás keretében olyan internetforrásokat gyűjtenek és osztályoznak, amelyek segíthetik a bevándorló-

kat a társadalmi integrálódásban. A legtöbb információt az önkormányzatok szolgáltatják, ezeket azután úgy csoportosítják, hogy a különböző élethelyzeteknek megfelelően könnyen visszakereshető legyen. A hivatalos információkon kívül a finnországi nemzetközi kulturális eseményekről is kap itt tájékoztatást az érdeklődő, csakúgy, mint a multikulturális fesztiválokról, és a multikulturális munkával foglalkozó szervezetről és könyvtárról. Legterjedelmesebb része, az „*Országok és régiók*” tulajdonképpen az *MCL* ablaka a világra, több ezer csatolást tartalmaz az egyes országokra vonatkozó általános információkról, a médiákról, kultúráról stb.

A hatalmas mennyiségű tartalom és a változó linkek természetesen sok karbantartási gondot okoznak, ezek áthidalására újfajta közzétételi rendszert dolgoztak ki 2003 őszétől. A legnagyobb problémát azonban a tartalom használhatósága jelenti. Az önkormányzati, hivatalos információ olvasása és megértése még a született finneknek sem könnyű, nem beszélve a bevándorlókról. Az internetoldalak fejlesztésében rendkívül fontos a bevándorlási hivatalokkal való együttműködés, ami a technikai problémák kiküszöbölése után gördülékenyen zajlik, sok pénzt és időt megtakarítva ezzel.

2002-ben a *Helsinki Városi Könyvtár* két fiókkönyvtára (*Caisa* és a *Cable Book Library*) az *Európai Szociális Alaptól* és Helsinki várostól kapott támogatás segítségével „információs bank” (*Infopankki*) néven újfajta tájékoztató szolgáltatást szervezett a bevándorlók számára.

Az *Infopankki* (<http://www.infopankki.fi/>) nagyrészt az *MCL* hivatalos információit tartalmazza, de nagy hangsúlyt fektet a tartalom használhatóságára. A megfogalmazásnál kerülték a hivatali zsargont, közérthetően és lehető legegyszerűbb nyelven írták le a tudnivalókat. Az adatbázisnak van egy „*kérdezz, felelek*” része, itt az összes kérdést és választ is megőrzi. A finnen kívül a szolgáltatás 13 leggyakoribb bevándorló nyelven is elérhető. 2003 folyamán az *MCL* és az *Infopankki* tartalmát összesítették, hogy egyetlen adatbázisból szolgáltatható legyen a bevándorlókat érdeklő információ. A részt vevő információszolgáltató intézmények felelősek az általuk szolgáltatott oldalak karbantartásáért. Az *Infopankkit* az év folyamán számos rendezvényen, intézményben és bevándorlókat alkalmazó munkahelyeken bemutatták, mindenütt nagy érdeklődés kíséretében. A további tervek között szerepel szerkesztőségi személyzet alkalmazása és a finanszírozás biztosítása (esetleg a bevándorlási ügyekkel foglalkozó minisztérium segítségével).

Norvégia

Az 1960-as évektől kezdődően jelentős mértékű bevándorlás történt Norvégiába. Az 1970-es években és az 1980-as évek elején a bevándorlók száma Norvégia össznépességének egy százalékát tette ki. Mivel a norvég etnikumúak születési aránya csökkent, a bevándorlók által okozott népesedő növekedés számottevő arányú, elérte a 35–40 százalékot is.

Az 1960-as években addig nem látott számban érkeztek bevándorlók Dél-Európából, Ázsiából, Afrikából és Dél-Amerikából, akik többségében Oslóban, illetve annak környékén telepedtek le.

1975-ben bevezettek egy bevándorlást gátló intézkedést Norvégiában, ami azóta is hatályban van. A tiltás nem vonatkozik meghatározott menekült csoportokra, illetve bizonyos menedéjogot igénylőkre. Szabályok rögzítik elsősorban a volt Jugoszláv Szövetségi Köztársaságból, Pakisztánból, Vietnámból, Iránból és Törökországból érkező befogadható menekültek létszámát évente. Bizonyos mértékű eltérés is engedélyezett az előre meghatározott kvótáktól a család-újraegyesítések lehetővé tétele érdekében. Szigorú migrációs politikájának köszönhetően Európában Norvégia állja legjobban az illegális bevándorlók rohamát.

Felmérések szerint a kisebbségi olvasók rendkívül aktívak és érdeklődők, és sokkal jobban használják a könyvtári szolgáltatásokat, különösen az interneten alapulókat, mint a született norvégok. Ennek egyik oka az is lehet, hogy többségük nem rendelkezik otthoni interneteléréssel.

A bevándorlók könyvtári ellátásának javítása volt a fő cél 1983-ban, amikor multikulturális gyűjteménnyé szervezték a *Deichman Könyvtár* (az *Oslói Városi Könyvtár*) kisebbségi nyelvű könyveit és egyéb anyagain. A multikulturális (ma már inkább többnyelvűnek nevezett) könyvtár működési költségeinek 75%-át az állam, 25%-át Oslo város önkormányzata fedezi.

A könyvtár három fő feladata:

- szakmai tanácsokkal lássa el a norvég megyei és egyéb közkönyvtárakat a bevándorlók és menekültek könyvtári ellátásával kapcsolatban,
- a külföldi irodalom beszerzési és feldolgozási központja legyen,
- a bevándorlók és menekültek irodalmának országos kölcsönző központjaként működjön.

A többnyelvű könyvtár jelenleg 37 nyelven tartalmaz könyveket, személyzete 25 országból származik. A könyvtár nem nyilvános, szolgáltatá-

sait a helyi közkönyvtárakon keresztül vehetik igénybe az érdeklődők. A *Deichman Könyvtár* honlapja (<http://nyhuus.deich.folkebibl.no/deichman/dfb/engdfb.html>) részletes tájékoztatást nyújt nem csak a többnyelvű szolgáltatás használatának módjáról, hanem arról is, mit jelent általában a közkönyvtár, mit kínál a menekülteknek és bevándorlóknak, miért érdemes felkeresni a helyi könyvtárakat – mindezt rendkívül egyszerű, könnyen érthető stílusban

A többnyelvű könyvtár számos projektet kezdeményezett a kisebbségeknek nyújtott szolgáltatások fejlesztése érdekében, ezek egyike a *BAZAR* program (<http://www.bazar.deichman.no/?language=8&category=297>). Ennek célja, hogy a bevándorlók érdeklődésére számot tartó összes információt egyetlen adatbázisból, az interneten szolgáltatassák. Az adatbázis könyvtárosok és egyéni felhasználók számára egyaránt fontos, általános információkat tartalmaz a norvég társadalomról és a nyelvtanulási lehetőségekről, jelenleg angol, francia, arab, szomáli és norvég nyelven érhető el a szolgáltatás. Kiépítéséhez a dán *FINFO* projekt szolgált modellül. A szolgáltatás nyitólapja kicsit didaktikusan, de lényegre törően fogalmazza meg a társadalomba való beilleszkedésre vonatkozó legfontosabb tudnivalókat, érdemes idézni belőle néhány mondatot:

*„A norvég társadalom olyan alapvető értékeken alapul mint a demokrácia, a szabadság és az emberek közötti kölcsönös tisztelet, nemre, korra, bőrszínre és életmódra való tekintet nélkül. Amíg életstílusod nem illegális és nem sérti más emberek jogait és szabadságát, jogod van úgy élned, ahogy neked tetszik. Ennek a szabadságnak az az ára, hogy tisztelned kell, hogy mások a tiédől eltérő értékekkel rendelkeznek, és a te általad választottól eltérő életmódot folytatnak.
A multikulturális, több vallású és etnikumú társadalomban tiszteletet kell tanúsítanunk egymás iránt, még akkor is, ha nem értünk egyet egymás etikai elveivel vagy életmódjával.”*

A *Deichman Könyvtár* egyik fiókkönyvtára *Holmli*-ban az *ARI* (*Anti-Racist Information*, azaz antirasszista tájékoztatás) nevű szolgáltatás keretében gyerekek és fiatalok számára több nyelven kínál könyveket, képregényeket és filmeket. E szolgáltatás révén a *holmliai* könyvtár a helyi közösség fontos tényezőjévé, központi találkozóhellyé vált. *Holmlia* Oslo

olyan külvárosi kerülete, ahol a lakosság egyharmad része tartozik valamilyen etnikai kisebbséghez (bevándorló család tagja vagy leszármazottja). Az *ARI* kertében a rasszizmus és a neonáci mozgalom kérdését több szempontból is megvilágítják, mintegy történeti háttérrel nyújtva a mai problémák kezeléséhez. A gyűjteményben felnőtteknek szóló könyvek is helyet kaptak. A könyvtár nagy hangsúlyt fektet arra, hogy anyagát iskolai és egyéb rendezvényeken bemutassa a gyerekek és fiataloknak. Kiállításokat, író-olvasó találkozókat, irodalmi bemutatókat rendez. 2002-ben a *holmliai* fiókkönyvtár lett az „Az év könyvtára” Norvégiában.

Svédország

Svédországban a bevándorlók aránya hasonló a norvég és dán adatokhoz. Körükben nagyobb a munkanélküliség, de a hivatalos svéd politika szívesen fogadja a bevándorolni szándékozókat. Ezt tükrözi az is, hogy a könyvtári gyűjtemények nyelvi választéka igen széles. 1950-ben a Svédországon kívül születettek arány még 3% volt, 2000-ben már 11,4%, ami annyit jelent, hogy minden ötödik könyvtárhasználó vagy bevándorló, vagy más kulturális világból származó. A bevándorlókkal kapcsolatos könyvtári politika többé már nem egy elhanyagolt kisebbségi csoport könyvtári ellátásának lényegtelen ügyét jelenti. A bevándorlási hivatal és a svéd bevándorlási minisztérium irányelvei határozzák meg a könyvtári tevékenység tervezését.

Az etnikai kisebbségek ellátásának központi intézménye a *Stockholmi Városi Könyvtár* keretében működő ún. nemzetközi könyvtár (*Internationella Biblioteket*). 200 ezres idegen nyelvű (a nyelvek száma: 125) könyvállománnyal rendelkezik, amely nem tartalmaz angol, francia, német illetve északi nyelvű anyagot. Ez a részleg a Svédországban élő bevándorlók kölcsönzési központjaként is működik, példája egy olyan közös finanszírozású (Stockholm városán kívül a régió és az állam is hozzájárul költségeihez) országos forrásközpontnak, amely az egyéni használó számára is hozzáférhető. Az általános közkönyvtári feladatokon kívül a svéd közkönyvtári rendszer számára letéti feladatokat is ellát. Az első központi dokumentumellátásra kidolgozott terveket 1996-ban hagyták jóvá, 2001-ben vizsgálták felül. Ennek keretében megállapodás született a nemzetközi könyvtár kölcsönzési letéti állománya és az összes svéd megyei és váro-

si könyvtár között a különböző állományok cseréjéről és gyarapításáról. A megyei könyvtárak törvényileg kötelezettek bizonyos nyelvű anyagok gyűjtésére, gyarapítására és szolgáltatására.

A városi könyvtár központi épületének közelében található nemzetközi könyvtár elsősorban könyveket és folyóiratokat, kisebb mértékben videoanyagot és CD-ket kínál az olvasóknak. A könyvtár személyzete 30 nyelven beszél. Internetelérés, kutatószoba, több mint 100 féle írásmóddal használható szövegszerkesztő programok állnak a használók rendelkezésére. A könyvtár gyakran szervez konferenciákat, előadóesteket.

A 2003-tól 2005-ig terjedő időszakban a potenciális használókkal együttműködve virtuális nemzetközi könyvtárat fognak kiépíteni, amely a saját anyagokon kívül csatolásokat fog tartalmazni kiadókhöz, könyvesboltokhoz, folyóiratokhoz és a társadalomra vonatkozó általános ismeretekhez.

A stockholmi városi könyvtár *Rinkeby* fiókkönyvtára olyan multikulturális külvárosi környezetben működik, ahol a lakosság nagy része nem svéd származású. A könyvtár rendkívül sokat tett azért, hogy megfelelő szintű szolgáltatásokat nyújtson a sok országból érkezett használók számára. Állománya 20 féle nyelven tartalmaz dokumentumokat, széles programválasztékot kínál, sőt, gyermekkönyvek kiadását is kezdeményezte olyan nyelveken, amelyeken máshonnan nem lehetett beszerezni irodalmat. Arra törekszik, hogy a többnyelvűség a személyzet összetételében is képviselve legyen. Így lehetővé válik, hogy a használók saját nyelvükön kapják a szolgáltatást, és a személyzet által beszélt vagy értett nyelveken megjelent dokumentumok gyarapítása és feldolgozása megfelelő szinten történjen. Az alkalmazás során elsődleges szempont a nyelvtudás, a könyvtári ismereteket szükség szerint oktatják számukra.

2002 szeptemberében néhány megyei, városi és regionális könyvtár „*A szavak hídja*” elnevezéssel közös projektet indított, amelynek célja, hogy linkgyűjteményt építsenek ki a nem svéd anyanyelvűek számára az őket érdeklő internetes információkból. A program során kiemelten kezelik a használók számítógépes képzését, különös tekintettel a szövegszerkesztési és internethasználati ismeretekre. A svéd, perzsa és arab nyelven tartott tanfolyamokat több százan elvégezték már. A projektben részt vevő Malmöi Városi Könyvtár már régebben rendelkezik egy „*Újdonságok Svédországban*” nevű linkgyűjteménnyel, amelynek fejlesztésébe a megye városi könyvtárait is be fogják vonni.

HOLLANDIA

Hollandiában a bevándorolt nemzeti kisebbségek a teljes lakosság csaknem 20%-át teszik ki, (a 16,3 millióból 3,1 milliót). Néhány nagyobb városban a bevándorlók aránya 30% fölötti, a 15 éven aluli gyerekeké pedig közel 50%. Kiemelkedően magas a törökök és a marokkóiak száma, jóval kevesebb a Karib szigetvilágból érkezetteké, elenyésző és igen szórt a más országokból (pl. Kelet-Európából) jöttek száma. Hollandiában közel egymillió muszlim él jelenleg, 1990-ben még csak félmilliónyian voltak. A nagyobb városokban a lakosság több mint tíz százalékát is kitehetik a muzulmánok. Hollandiát az elmúlt években szívesen választották európai céllországgként az iszlám vallású bevándorlók vagy menekültek, éppen a vallások iránti nagyfokú toleranciája és liberalizmusa, valamint híresen jó szociális védőhálójá miatt.

A nemzeti kisebbségek kulturális helyzetével a '80-as évek elejétől foglalkozik behatóbban a politika és a törvényhozás, könyvtári ellátásuk szervezett formái is ekkor bontakoztak ki. A könyvellátás legfontosabb központi eszközei a rendszeresen megjelenő könyvbeszerzési tanácsadó jegyzékek. Ezeket a *Holland Könyvtári és Olvasási Központ (NBLC)* lektorátusa szerkeszti a közművelődési könyvtárak számára. Évente 650 török és 650 arab nyelvű könyvet ajánlanak (ezek fele gyerekkönyv) az évi 8 alkalommal megjelenő jegyzékeken. Ezt a listát mintegy 50 könyvtár fizeti elő. A kisebb könyvtárak számára 25 kötetes egységcsomag is megrendelhető, ezzel a lehetőséggel kb. 20 könyvtár él.

Külön vásárlási tanácsadó jegyzék készül a többi nyelv javasolt irodalmáról is. Ez a jegyzék jelenleg 40 nyelvet tartalmaz, de a jövőben bizonyos prioritásokat kívánnak bevezetni.

Az *NBLC* országos szolgáltatásait kiegészíti a 12 tartományi könyvtári központ. Többen közülük letéti ellátás formájában gondoskodnak arról, hogy a kisebb könyvtárakban is jelen legyen a nyelvi kisebbségeknek megfelelő irodalom. Az *NBLC* tanácsadó szolgáltatást is működtet.

Az egyes helyi könyvtárak változatos formákban járulnak hozzá a nyelvi kisebbségek kulturális életéhez: irodalmi rendezvényekkel, felolvasó délutánokkal, kiállításokkal, interkulturális programokkal, írástanulási tanfolyamokkal az asszonyok részére.

A jövőt illetően a holland könyvtárügy fontosnak tartja e téren a könyvtárak és más intézmények együttműködését, a könyvtárak tevékenységi

profiljának egyértelműbb kialakítását, s általában a kisebbségekkel kapcsolatos könyvtári feladatok világos megfogalmazását, a hosszabb-rövidebb időre szóló prioritások meghatározását. Az eddiginél többet kell foglalkozni a 3–6 éves gyerekekkel és szüleikkel. A törökök és a marokkóiak mellett a bevándorlók és menekültek más nemzetiségű csoportjaira is több figyelmet kell fordítani. Mivel Hollandiában a munkanélküliek aránya a bevándorlók körében háromszor akkora, mint a régi lakosoknál, könyvtárosként is több bevándorlót kellene alkalmazni, mint eddig, leküzdvé a szakmai ellenállást és a sokféle ellenvetést.

A Hágai Városi Könyvtár hat évvel ezelőtt kezdte el „*Telematicacentra*” nevű programját, amelynek keretében számítógépes termeket rendeztek be főként olyan fiókkönyvtárakban, amelyek vonzáskörzetében nagy számú bevándorló él. Számukra számítógép- és internethasználati tanfolyamokat indítottak. Ez a könyvtár a felelős a török és marokkói irodalom szemlézéséért az NBLC állománygyarapítási tanácsadója számára. A könyvtár sokat tesz annak érdekében, hogy kulturális találkozóhellyé váljon. A központi könyvtárban és a fiókkönyvtárakban egyaránt gyakran rendeznek kiállításokat, tanácskozásokat, zenei előadásokat. Szolgáltatásaikra felhívják a figyelmet nagykövetségeken, konzulátusokon is, s ezek az intézmények egyébként szívesen fogadják az együttműködési lehetőséget. A könyvtár évente külön jelentés állít össze multikulturális tevékenységéről, hogy érzékeltesse e szolgáltatások fontosságát.

Az Amszterdami Városi Könyvtár letéti állományában 100 különböző nyelven megjelent könyvet kínál, bár az indiai városnegyedben a kisebbségi lakosokat elriasztja a könyvtár használatától a kölcsönzési díj. Az amszterdami és a hágai városi könyvtár évente rendez multikulturális napokat.

Az Utrechti Városi Könyvtárnak sokáig nem volt szüksége idegen nyelvű irodalomra. A Holland Antillákról és Suriname-ról származó bevándorlók jól beszéltek hollandul, az első generációs törökök és marokkóiak körében pedig magas volt az analfabétizmus. De később egyre több bevándorló akarta gyermekét az ősök nyelvén felnevelni, és szülőföldjükről új házastársak áradata érte el az országot, a könyvtárnak reagálnia kellett a soknyelvű gyűjtemény iránti igényre.

Az Európai Közösség támogatásával a könyvtár egyik belvárosi fiókkönyvtárban olyan központot állított fel, amely a különböző etnikai csoportok kulturális gyökereivel foglalkozik. A számítógépekkel is jól felszerelt központ siker lett, mivel sok bevándorlót megtanítottak az internet használatára, akik később gyakran e-maileztek, vagy csevegtek otthoni hozzátartozóikkal. A könyvtár gyakran volt színhelye kulturális programoknak, de az a célkitűzés, hogy a különböző kultúrák információs központja legyen, nem valósult meg teljes mértékben. Ez részben azzal magyarázható, hogy a második generációs fiatalok nem annyira saját nyelvükön akartak tanulni kulturális gyökereikről, hanem inkább hollandul, mert ezt a nyelvet beszélik a legjobban. A könyvtár a város szinte össze általános iskolájával együttműködik, ennek köszönhetően használói körében sikerült azonos arányt kialakítani a különböző etnikai csoportokból származó fiatalok számát tekintve. Az intézmény egyre nagyobb szerepet játszik a holland nyelv oktatásában és az állampolgársági ismeretek közvetítésében, többek között a könyvtári számítógépeken elérhető oktató programok segítségével.

A sok pozitív példa és kísérlet mellett szót kell ejtenünk a bevándorlók könyvtári viselkedésével kapcsolatos problémákról is. Különösen a fiatal bevándorlók körében tapasztalható durva és másokat megrémítő magatartás arra készítette a könyvtárakat, hogy preventív intézkedéseket vezessenek be. A rendbontó, agresszív magatartás bizonytalanságot ébreszt a könyvtárosok körében és elriaszt másokat a könyvtár használatától. Az *Utrechti Városi Könyvtár kanaleineilandi* fiókkönyvtárban például a háttározott fellépésre nevelő tanfolyamot szerveztek a könyvtárosoknak, akik csoportokban dolgoznak, hogy kölcsönösen segíthessék egymást. A *Rotterdamban* található *Oude Westen* fiókkönyvtárban szigorúan ellenőrzik az olvasójegyeket, és szükség esetén igénybe veszik az emigráns szervezetek segítségét.

NÉMETORSZÁG

Németországban ma 7,3 millió külföldi él, ez a lakosság 9 százaléka (az EU átlaga 3,8%). A legnépesebb csoportot a törökök és török származásúak alkotják, ők 2,5 millióan vannak. Az első török csoport, kétezer-öt-

száz ember még 1961-ben jött német földre. 1969-ben már egymillió tö-rök vendégmunkás dolgozott a német gazdaság fellendítésén.

Az első generációs bevándorlók egyszerű munkavállalók voltak, a második generáció tagjai között már 60 ezer vállalkozó van, akik több mint háromezrezer embernek adnak munkát. Integrálódásuk egyik EU-országban sem sikerült teljesen, legkevésbé Németországban, ahol nem-rég még muzulmán bevándorlók ott született és nevelkedett gyermekei-nek sem adták meg az állampolgárságot. Sokáig hiányzott a hivatalos ál-lami politika a külföldiekkel kapcsolatban, először csak a '80-as években fogalmazták meg a társadalmi integráció szükségességét, de mindig hang-súlyozták: meg kell hagyni a lehetőséget a bevándorlók számára, hogy visszatérhessenek hazájukba.

Az állami politika bizonytalansága az egyik oka annak, hogy a könyvtá-
rak csak a '70-es évektől kezdve kezdtek foglalkozni a külföldiek iroda-
lommal való ellátásával. Néhány, elsősorban nagyvárosi könyvtár „*Könyv-
tári szolgáltatások külföldieknek*” elnevezéssel a lehetőségek szerinti szé-
les médiaválasztékkal kínált gyűjteményeket a bevándorlók anyanyelvén.
*Berlinen kívül Hamburg, Nürnberg, München, Frankfurt am Main, Gel-
senkirchen, Düsseldorf* és mindenekelőtt *Duisburg* könyvtárát kell megem-
líteni, ahol nem csak beszerezték, hanem folyamatosan gyarapítják–gon-
dozzák az állományt. Ez a szolgáltatás szoros kapcsolatban áll a könyvtá-
rak szociális munkájával, hiszen ennek lényege a speciális használói cso-
portok ellátása, akiknek körébe természetesen a bevándorlók is tartoznak.
A 90-es években az anyagiak hiánya több helyen veszélybe sodorta ezt a
szolgáltatást, a *Duisburgi Városi Könyvtárnak* például 12, munkáskertület-
ben működő fiókkönyvtárát kellett bezárnia. A *hamburgi Bücherhalle* (a
városi könyvtár) költségvetését is jelentősen csökkentették, 1997-ben ezért
13 fiókkönyvtárat szüntettek meg (szintén munkásnegyedekben).

Berlinben a kerületi könyvtárak és az *Amerika-Gedenkbibliothek* (AGB,
néhány éve *Berlini Központi és Tartományi Könyvtár* néven egybeolvadt a
Berlini Városi Könyvtárral) már a '70-es évek eleje óta tett lépéseket a tö-
rökök érdeklődésére számot tartó gyűjtemények kialakítására. Úgy gon-
dolták, hogy e németül keveset értő kisebbség információigényét úgy tud-
ják kielégíteni, ha a német nyelvű gyűjteményből válogatást nyújtanak tö-
rök nyelven. Mivel a törökök többsége alacsony végzettségű fizikai mun-
kás volt, a legjobb megoldásnak az tűnt, ha egyszerű nyelven írt, törökre
fordított szépirodalmat kínálnak számukra. Időközben azonban érdeklő-

dés mutatkozott az igényesebb szépirodalom és az ismeretterjesztő irodalom iránt is, ezért az AGB fokozatosan bővítette török nyelvű gyűjteményét. Ez kezdetben a törökök tudó munkatársak hiánya miatt gondot okozott, ezért török olvasókat kértek fel, hogy önkéntesként segítsék az állománygyarapítási munkát. A kerületi könyvtárak is hasonló helyzetben voltak, ezért központi török nyelvű lektorátus felállítását javasolták, amely segítené és felügyelné a könyvtárak munkáját. Ez végül 1982-ben jött létre az AGB-n belül egy teljes állású könyvtárossal és egy félállású asszisztenssel. A könyvtárosként alkalmazott, Berlinben élő török szociológus kiválóan teljesítette feladatát, a korábban ötletszerűen beszerzett könyvek helyett átfogó, egyetemes gyűjtőkörű állományt hozott létre az AGB-ben, és a kerületi könyvtárak munkáját is támogatta az irodalom kiválasztásával, beszerzésével és népszerűsítésével kapcsolatos kérdésekben.

A kilencvenes évek közepén a gyűjtemény már tízezer török nyelvű médiát tartalmazott. Ma már főként az ún. első generációs törökök vagy az újonnan érkezettek német nyelvtudása gyenge, de már nem csak az ő ellátásuk a fő szempont. A törökök többsége, bár állandó németországi tartózkodásra rendezkedett be, nem zárja ki a Törökországba való visszatérési lehetőségét, ha valamilyen különleges helyzet ezt kívánja (gazdasági válság Németországban, szakmai lehetőségek hiánya, az otthoni rokonok támogatásának bizonytalansága és mindenekelőtt a félelem a növekvő idegengyűlölettől). Ezért a legtöbben a török nyelv megőrzésére és a gyermekeiknek való továbbadására törekszenek. Mióta a tévében török nyelvű csatornák is nézhetők, a könyvtár szerepe ebben kicsit háttérbe szorult, de így is sokan olvasnak török nyelvű könyveket, annak ellenére, hogy németül is el tudnák olvasni őket. A török gyűjtemény további fejlesztése azért is indokolt, mert a német könyvpiac kevés Törökországról, a török történelemről, gazdaságról, földrajzról, politikáról és kultúráról szóló könyvet kínál. Ezt az igényt nem lehetne a német nyelvű állomány alapján kielégíteni. A gyűjtemény fejlesztésénél mindig ragaszkodtak ahhoz az elvhez, hogy csak török nyelvű anyagokat tartalmazzon, így ezért a török szerzők munkáinak német fordítása a könyvtár irodalmi részlegében található. Természetesen törekszenek arra, hogy minél több német szerző minél több művét kínálják török fordításban. A gyűjtemény ezzel a híd szerepét is betölti a kétféle kultúra között.

A kerületi könyvtárak közül a *Namik Kemal fiókkönyvtár* végzett úttörő munkát a török bevándorlók ellátásában. Az 1974-ben megnyílt könyvtár

Berlin 150 ezer lakosú, Kreuzberg nevű körzetében található (a lakosok egyharmada nem rendelkezik német állampolgársággal). Kreuzbergben, még mielőtt egyesült volna a volt Kelet-Berlin Friedrichsain nevű kerületével, már 28 ezer török bevándorló élt, ezt a városrészt „Kis Isztambul”-nak is nevezik. A *Namik Kemal könyvtár* kezdettől fogva gondoskodott a bevándorlók érdeklődésre számító dokumentumok beszerzéséről. A török nyelvű gyűjteményen kívül az évek során kialakított a német utcai zsargonban „multikulti”-nak nevezett részleget, amelynek német nyelvű állománya elősegíti a németek és a bevándorlók közötti kommunikációt. A gyermekkönyvtárban folyamatosan segítik a gyerekeket a nyelvi és olvasási készségek fejlesztésében. Segítséget nyújtanak a házi feladatok elkészítésében, meseórákat, számítógép- és internethasználati tanfolyamokat rendeznek. Az iskolával együttműködve könyvtárlátogatásokat szerveznek, amikor a gyerekek a könyvtár állományát használva közösen dolgoznak egy-egy érdekes, a könyvtáros és a tanár által közösen kitalált feladat megoldásán.

Ahhoz, hogy a külföldieknek nyújtott szolgáltatásokat átalakítsák bevándorlókkal foglalkozó munkává, egyrészt a könyvtárosok gondolkodásmódjának megváltozására, másrészt gyakorlati intézkedésekre volt szükség. Ma már nem elég néhány dokumentumot kínálni a „vendégmunkások” nyelvén, hanem az egyes használók sajátos szükségleteire kell koncentrálni. Így például sok fiatal használó olyan gyűjteményt szeretne látni, amelyet elsősorban a fiatal generáció igényei szerint alakítottak ki, és kevésbé törődik azzal, hogy az anyagok német, török vagy arab nyelvűek.

2001-ben a *Frankfurt am Main-i Városi Könyvtár* egyik vezető munkatársa négyhetes tanulmányúton járt *New Yorkban*, ahol a *Queens városrészben működő ún. „nemzetközi könyvtár”* munkáját ismerte meg behatóan. A *Queens Borough Public Library*-nek a bevándorlók ellátására irányuló tevékenysége minden tekintetben példa értékű, és bár az ellátandó kisebbség létszáma és összetétele teljesen eltér a frankfurti adatoktól, sikerült olyan elemeket kiválasztani az amerikai gyakorlatból, amelyeket német környezetben is meg lehet valósítani. A kísérlethez a városi könyvtár *gal-lusi fiókkönyvtárát* választották ki, ahol a lakosok csaknem 50%-a bevándorló (nem rendelkezik német igazolvánnyal.). Frankfurtban egyébként 180 nemzet képviselői élnek együtt, a multikulturális könyvtári munka régóta a városi könyvtár feladatai közé tartozik, amelyet a bevándorlókkal foglalkozó intézménnyel (elsősorban a multikulturális ügyek hivatalával,

német rövidítése: AmkA) szoros együttműködésben végez. Erre az együttműködésre építve fejlesztette ki a gallusi fiókkönyvtár a „*Németet oktatni – németül tanulni*” elnevezésű új szolgáltatását, amelynek keretében az AmkA nyelvtanfolyamához kínálnak nyelvi anyagokat, szótárakat, könnyű olvasmányokat, gyakorló könyveket. Az önálló tanuláshoz magnetofonnal, CD-lejátszóval felszerelt tanulóhelyeket alakítottak ki. Ebben a fiókkönyvtárban rendezik az AmkA török bevándorlóknak szánt orientációs tanfolyamainak egy részét, ahol a mindennapi élethez szükséges gyakorlati ismereteket szereznek a résztvevők (pl. az állam felépítéséről, az oktatási rendszerről, a közlekedésről, a szelektív szemétyűjtésről stb.). E tanfolyamok keretében a könyvtárhasználat alapvető tudnivalóit is oktatják, bemutatják a *gallusi könyvtár* szolgáltatásait, különös tekintettel a német nyelvtanulást segítő állományrészre és a tanulóhelyekre. „*Törökök Frankfurtban*” címmel annotált linkgyűjteményt állítottak össze, amely a könyvtár honlapjáról elérhető. A 2002 januárjától augusztusáig tartó projekthez a Bertelsmann Alapítvány ötezer eurós támogatás nyújtott, amit a városi könyvtár gyarapítási keretéből 1500 euróval egészített ki. A projekt sikerét bizonyítja, hogy 2002-ben az előző évihez képest 35%-kal nőtt a látogatók száma, a német nyelvoktató anyagok kölcsönzési mutatója folyamatosan emelkedik. A projekt a könyvtár szerény anyagi lehetőségei ellenére tovább folytatódik, a nyelvi állományt kb. negyedével bővítették. 2003 első felében 13 orientációs tanfolyam keretében szereztek könyvtárhasználati ismereteket az érdeklődők. A kooperációs partnerek száma is nő, ami a tevékenységi kör bővülését eredményezi (pl. részvétel írás-olvasásfejlesztési programokban).

NAGY-BRITANNIA

A Nagy-Britanniában az őshonos etnikai csoportokon (angolok, skótok, írek, walesiek, ulsteriek) kívül számos kisebbség él, akik a 16. század óta érkeztek az országba. Köztük feketék is vannak, akik a brit rabszolga-kereskedelem következtében kerültek ide. A britek a kisebbségeket általában nehéz fizikai munkára alkalmazták anélkül, hogy megfelelő életkörülményeket biztosítottak volna számukra. Ez a helyzet a 20. században változott valamelyest, de csak az utóbbi negyven évben. A legnagyobb kisebbséget az indiaiak alkotják (28%), őket a Karib-tenger vidékéről származók (16,6%) és a pakisztániak (15,8%) követik. A bangladesi, afri-

kai, kínai és más ázsiai csoportok aránya is jelentős. Az ország ma is a bevándorlók kedvelt célpontja, bár a külföldiek társadalmi integrációja itt sem valósult meg teljesen. Csak a 80-as években kezdtek nyíltan beszélni az etnikai kisebbségek társadalmi részvételének hogyanjairól.

A Brit Oktatási Minisztérium 1999. évi tantervfejlesztési irányelvei már rendelkeznek arról, hogy a Nagy-Britanniában „a nemzeti, regionális, vallási és etnikai identitások sokszínűségét és az ezekkel való harmonikus együttélés szabályait be kell vezetni a helyi pedagógiai programokba, mégpedig abban a szellemben, hogy kialakuljon a diákokban a tolerancia, a kölcsönös tisztelet és a kultúrák különbözőségének és értékeinek tanulási készsége és az erre alapuló értékrend”. A közkönyvtárakat azonban jogosan kritizálták amiatt, hogy nem építették ki kapcsolatokat az etnikai közösségekkel. Egyes vélemények szerint „társadalmi távolság van a közkönyvtár és az etnikai kisebbségi csoportok között, amely arra irányul, hogy kizárja az etnikai kisebbségi állampolgárokat a szolgáltatásokból, miközben a szakmai autonómia megőrzésére törekszik.”

A társadalmi integráció kérdése már régóta a munkáspárti kormány napirendjén szerepel, de a közkönyvtárak szerepe ebben a folyamatban még nem teljesen egyértelmű. A Miniszterelnöki Hivatalban felállították a Társadalmi Kirekesztés Osztályát (*Social Exclusion Unit*), amelynek célja, hogy összehangolja az egyes tárcáknak a különböző hátrányos helyzetű társadalmi rétegek, a fogyatékosok, a nemzeti és etnikai, valamint más kisebbségi csoportok beilleszkedése érdekében folytatott tevékenységét. Ez a szervezeti egység dolgozta ki azután a „Lakókörnyezet felújítási nemzeti stratégiát” (*National Strategy for Neighbourhood Renewal*), valamint a „Helyi stratégiai együttműködések” (*Local Strategic Partnerships*) programját. A miniszterelnök–helyettes irányításával Regionális Fejlesztési Ügynökségek (*Regional Development Agencies*) jöttek létre. Olyan átfogó kormányzati programok születtek, amelyek az elmaradott térségben élő vagy hátrányos helyzetű közösségek foglalkoztatási gondjait igyekeznek enyhíteni (*New Deal for Communities*), a helyi közszolgáltatások minőségét kívánják javítani (*Best Value Initiative*), vagy a helyi önkormányzatok tervezési gyakorlatát akarják átalakítani (*Community Planning*). Ez utóbbi programok már az érintett civil szervezetek bevonásával készültek és valósulnak meg.

1999-ben a Kulturális, Média- és Sportminisztérium (DCMS) kiadta a „Mindenki könyvtára: társadalmi integráció a közkönyvtárakban” című

dokumentumot, amely azt demonstrálta, hogy a kormány elismerte a közkönyvtárak szerepét a társadalmi kirekesztés elleni harcban. A kiadványban néhány javaslatot is megfogalmaztak arról, hogyan járulhat hozzá a közkönyvtár a „befogadó” társadalom kialakulásához. A „társadalmi integráció” revidált fogalmába beletartozik az elképzelés is, hogy minden állampolgárnak joga, hogy teljesen integrálódjon a társadalomba, s ez az elképzelés rokon a közkönyvtári szolgálat szellemiségével, amely szerint a közkönyvtárnak egyformán hozzáférhetőnek kell lennie mindenki számára. Ez a fajta szemléletmód már régóta tükröződik a közkönyvtárnak a társadalmi elszegényedés és más hátrány elleni tevékenységében, különösen az ún. „outreach” munkájában, amely a kirekesztett közösségek ellátására irányult.

2000-ben a korábbi Könyvtári és Információs Bizottság (*Library and Information Commission*, később *Re:source* néven egybeolvadt a múzeumok és galériák bizottságával, most *MLA* néven működik) megjelentette a „Könyvtárak: az integráció mibenléte” című dokumentumot, amely párbeszédet és vitát gerjesztett a könyvtárakról és a társadalmi kirekesztésről. A bizottság úgy vélte, hogy a kormány új társadalmi integrációs politikája, bár sok pozitív elemet tartalmaz, nem hangsúlyozza kellőképpen a könyvtár alapvető szerepét a társadalmi kirekesztés elleni harcban.

2000 áprilisában ért véget a „Közkönyvtári politika és társadalmi kirekesztés” elnevezésű kutatás, amely 1998 októberében indult a *BLRIC* (*British Library Research and Innovation Centre*) a *LIC*, illetve a *Resource* anyagi támogatásával. A számos háttéranyagot is eredményező kutatás zárójelentése (címe: „Mindenki számára nyitva?”) egyrészt ismerteti négy megye közkönyvtáiraiban végzett felmérés eredményeit, és esettanulmányokat közöl nyolc közkönyvtári fenntartó gyakorlatából, másrészt 50-nél több javaslatot tartalmaz a *DCMS*, a *Resource*, a *CILIP* (az angol könyvtáros egyesület új neve), az önkormányzatok és a könyvtárosképző intézetek számára. A felmérés és az esettanulmányok egyértelműen demonstrálták, hogy létezik társadalmi kirekesztés a közkönyvtárakban. A jelentés végkövetkeztetése eléggé lehangoló: „A könyvtárak jelenleg feleslegesen nyitottak mindenki számára. Rendszerint csak passzív hozzáférést nyújtanak dokumentumokhoz és más információs forrásokhoz, inkább a meglévő használók, és nem a kirekesztett vagy hátrányos helyzetű közösségek vagy csoportok érdekében jelölnek ki szolgáltatási prioritásokat és stratégiákat. A könyvtári szolgáltatások modernizálásához vezető információ-

technológia nem sokat változtatott ezen a helyzeten: egyszerűen csak megismétli a meglévő használati egyenlőtlenséget az információ korában”. A legfontosabb következtetés: „a közkönyvtáraknak megvan a lehetőségük arra, hogy kulcsszerepet játsszanak a társadalmi kirekesztés elleni harcban, de hogy ez valóban látható legyen, gyors változáson kell keresztülmenniük.”

A projekt egyik eredménye, hogy a LIC támogatásával létrejött a „Társadalmi Kirekesztés Elleni Harc Hálózata” (*Social Exclusion Action Planning Network*), amelyhez 20-nál több könyvtárfenntartó csatlakozott Londonból és a vidéki megyékből. A résztvevők számos továbbképző programot szerveztek, ezek egyikét a menekültek és menedék keresők könyvtári ellátásának kérdéseiről. Ezen meghatározták a főbb tennivalókat és feladatokat, amelyek között szerepel:

- ingyenes számítógép-használat a közkönyvtárakban, lehetőség szerint otthoni számítógép biztosítása,
- több házi feladat-klub indítása,
- a könyvtári munkáról videoanyag készítése, bemutatva, mi zajlik a falakon belül,
- angol nyelvtanfolyamok széles körű elérhetővé tétele
- értékes angol nyelvű irodalmi művekről ajánló jegyzék készítése,
- közvetlen igény van horvát, albán, arab, orosz, portugál és somáli nyelvű, színvonalas szépirodalomra,
- ötletek adása a tizenéveseknek a szabadidő hasznos eltöltésére.

Olyan ajánlás is elhangzott, hogy ingyenesek legyenek az angol nyelvtanfolyamok. A tervek megvalósítása érdekében a tagok az *Európai Menekültügyi Alaphoz* fordultak anyagi támogatásért.

A feketék és más etnikai kisebbségek könyvtári ellátásának érdekében sok fontos eredmény született: őket érdeklő könyvgyűjteményeket alakítottak ki, népszerű zenei részlegeket, társadalmi eseményeket, könyvvásárokat és más rendezvényeket szerveztek számukra. Mégis a sok jó szándék ellenére hallani olyan panaszt, hogy az etnikai kisebbségek igényeit nem veszik figyelembe, és csak kevés lehetőségük van arra, hogy a könyvtári szolgáltatások körét befolyásolják. Ezt tükrözte az a három esettanulmány is, amelyet az afrikai származású könyvtárosok számára kidolgozott „*Minnőség vezető projektje*” keretében Birminghamban, Bradfordban és London Merton körzetében végeztek. A kutatás során kiderült, hogy sok

múlik a vezetők elkötelezettségén, az etnikai kisebbségeknek nyújtott szolgáltatások fejlettsége rendszerint elszigetelt egyéni erőfeszítésektől függ, és sok esetben az anyagiak hiánya akadályozza a további fejlődést.

A *mertoni könyvtár* díjat nyert a menekülteknek és menedék keresőknek nyújtott szolgáltatásaiért, és most az „*Egyenlő hozzáférés*” nevű szolgáltatása keretében fejleszti tovább e munkáját. Birminghamban a „*Feke-te családok olvasási projektje*” (http://www.cilip.org.uk/groups/csg/si/egs_sxgroups.html) a környéken élő afrikai és karibi szülők és gyermekeik olvasási készségének fejlesztését célozza. Blackburn városban az ázsiai közösség egészségügyi központjában könyvekről szóló vitafórumot működtetnek ázsiai anyák részére. A greenwichi etnikai kisebbségi könyvtári szolgálat két sikeres olvasói körnek ad otthont: az afrikai-karibi irodalmi olvasókör havonta, a kínai olvasókör negyedévente találkozik itt. A *Kent Arts & Libraries* pályázati támogatás nyert a „*Szavak határok nélkül*” című programjára, amely a menekültekkel, helyi és országos szervezetekkel szoros együttműködésben zajló olvasásfejlesztési projekt. A Londoni Könyvtárfejlesztési Szervezet (*London Library Development Agency*) az „*Isten hozta a könyvtárában*” elnevezésű projekt keretében könyvtári és információs szolgáltatásokat nyújt londoni menekültek és menedék keresők számára. Gyakorlatilag az összes londoni közkönyvtár ingyenesen kínál információtechnológiai próbatanfolyamot azokra gondolva, akiknek másfajta képzési lehetőség nem áll rendelkezésére. A londoni könyvtárakból ingyenesen érhető el az internet is.

ÖSSZEGZÉS

A tanulságos példákat még hosszan lehetne folytatni, s bár nem minden szakember elégedett a hátrányos helyzetűek könyvtári ellátásának színvonalával, az ismertetett módszerek, szolgáltatások, az infrastruktúra, a szervezethezesség számunkra mindenképpen irigylésre méltó. Pozitív jelenség, hogy a hátrányos helyzetűek társadalmi integrálódási folyamatában kiemelt szerepet kap az információtechnológia, a számítógép-használati ismeretek elsajátíttatása. Ennek azért van nagy jelentősége, mert például *Nagy-Britanniában* a kormányzat azt tervezi, hogy 2005-re minden, a nagyközönségnek szánt információ (többek között a *Munkaügyi és Jóléti Hivatal* információi is) *elektronikusan* lesz hozzáférhető, és 2008-ra az ál-

lampolgárok *minden hivatalos ügyüket kizárólag elektronikus úton* intézhetik majd. Aki tehát nem fér hozzá számítógéphez vagy nem tudja használni, rendkívül hátrányos helyzetbe kerül. A 21. században az a veszély fenyeget minket, hogy újfajta egyenlőtlenség alakul ki: a társadalom információban gazdagokra és információban szegényekre válik szét. (Nagy-Britanniában a munkaképes korú lakosság 22%-a küzd írás-olvasási és számolási nehézségekkel. Ha valaki nem tud jól írni és olvasni, nem képes a számítógép-használatára sem).

A könyvtárak azzal segítik a társadalmi integrációt, hogy részt vesznek annak a szakadéknak az áthidalásában, amely azok között van, akik megengedhetik maguknak az információhoz való hozzáférést és akik nem. Az Európai Unió országainak többségében a közkönyvtár a társadalmi-kulturális élet fontos színtere, az a kulturális intézmény, amelyet a lakosság minden rétege felkeres, így a társadalmi kirekesztődés által fenyegetett csoportok (szegények, munkanélküliek, bevándorlók, menekültek stb.) is. Különösen a skandináv országok könyvtárai tettek eddig sokat a bevándorlók és menekültek társadalmi integrációjáért, tevékenységük, aktivitásuk követendő példaként szolgálhat mindannyiunk számára.

Egyetlen európai országban sem él homogén népesség, így a kisebbségi kérdés valamennyiünket érint. Az etnikai kisebbségek számára a saját kultúrájukhoz és hagyományaikhoz biztosított jog csak gazdagíthat egy nemzetet.

A bevándorlók számának növekedése elkerülhetetlen, amíg fennállnak az ezt tápláló hatóerők, úgymint a politikai instabilitás, vagy a világban fellelhető jóléti különbségek. Megfelelő szabályozással azonban sikerülhet a bevándorlást összeegyeztetni az európai munkaerőpiac igényeivel. Ahhoz, hogy a bevándorlás sikeres legyen, Európának el kell érnie, hogy a mainál gyökeresen hatékonyabban integrálja a bevándorlókat, immár az Európai Unió keretei közt, egyben felkészülve a bevándorlók következő nemzedékének fogadására is.

A hatékony integráció elősegítésére az Európai Unió tagországai stratégiát dolgoztak ki a társadalmi kirekesztés ellen. 2000 márciusában, az Európai Tanács lisszaboni ülésén döntöttek arról, hogy a szegénység és társadalmi kirekesztés elleni küzdelemnek az Unió egyik alapvető céljává kell válnia. Az EU a tagjelölt országokat 2002-től vonta be az e területen folyó együttműködésbe. Magyarország is ekkor csatlakozott a társadalmi kirekesztés elleni *Közösségi Akcióprogramhoz*, amely a 2002–2006 közötti

időszakban, összesen 75 millió eurós keretből segíti a társadalmi kirekesztés elleni stratégia megvalósítását, valamint a tagállamok és a nem-kormányzati szervezetek közti együttműködések ezen a területen, elsősorban pályázati lehetőségek útján (a részleteket lásd: <http://www.icsszem.hu/>). Az EU 15-ökhöz hasonlóan – rendszeres időközönként (jelenleg két-évente) nemzeti cselekvési tervet kell készítenie a társadalmi kirekesztődés területén előírányzott intézkedésekről. Az első *Társadalmi összetartozásról szóló nemzeti cselekvési terv (NCST)* tartalmazza azokat az intézkedéseket, amelyeket ezen a területen a 2004–2006 közötti időszakban a tárcák megvalósítani terveztek. E program keretében azok a nyilvános könyvtárak is támogatáshoz juthatnak, amelyek a hátrányos helyzetűek számára szolgáltatásokat nyújtanak.

A Társadalmi Kirekesztés elleni Közösségi Akcióprogram 2004 őszén már másodszor hirdették meg a *Nemzetközi Információcsere Program* pályázatát, amelynek célja, hogy ösztönözze a kormányzati és nem-kormányzati szereplők nemzetközi együttműködését a társadalmi kirekesztés elleni küzdelem érdekében. A pályázat nem közvetlenül a kirekesztés csökkentését támogatja, hanem a kölcsönös tanulást egymás jó gyakorlatából. Az első program 31 sikeres pályázatából 5-nek van magyar résztvevője, remélhetőleg legalább ugyanennyi várható ennél a második programnál is. Természetesen az lenne ideális, ha kulturális intézmény (könyvtár) is részt venne a sikeres pályázati társulásokban.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- AGUIÑAGA, José A.: International perspective – view of the concept of diversity in other countries. In: *Journal of Library Administration*, vol.27. 1999. no.1/2. pp. 171–190.
- ALLEN, L.: What we can do to help. In: *Public Library Journal*, vol.16 2001. no.1. p. 17.
- BERGER, A. Biblioteksbtjening af indvandrere i Sverige. (Library services to immigrants in Sweden). In: *Bibliotekspressen*, 1998. no.10. pp. 284–286.
- BERGER, A.: Biblioteksbtjening af etniske minoriteter i Holland. (Library services to ethnic minorities in Holland). In: *Bibliotekspressen*, 1998. no.5. pp. 128–129.
- BRAUN, Birgit: Die „Kottis“ auf der Suche nach dem orientalischen Geheimnis. Bibliotheksarbeit mit Menschen ausländischer Herkunft in Berlin-Kreuzberg. In: *BuB*, vol. 55. 2003. no. 3. pp. 177–185.
- COGNIGNI, Cecilia: Intercultura e biblioteca pubblica: il dibattito internazionale. In: *Bollettino AIB*, vol. 42. 2002. no.4. pp. 451–469.
- DURRANI, S.: Success needs building on. In: *Public Library Journal*, vol.15. 2000. no.2. p. 43.

- EBBEN, M. Ernstige overlast dwingt bibliotheken tot strenge maatregelen. (Serious problems force libraries to take tough measures). In: *BibliotheekBlad*, vol.4. 2000. no.4. pp. 18–21.
- ELBESHAUSEN, Hans – SKOV, Peter: Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities. In: *New Library World*, vol.105. 2004. no.1198/1199. pp. 131–141.
- GISTORP, Anders–MANSSON, Leena–SUDOW, Gunnar: Bridge of words. (Intergration of equal opportunities). In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 16–17.
- GRAF, Angela: Ist die Öffentliche Bibliothek noch zeitgemäss? Überlegungen anlässlich eines Jubiläums. In: *BuB*, vol.51. 1999. no.7/8. pp. 489–491.
- HENDRY, J. D.: Social inclusion and the information poor. In: *Library Review*, vol.49. 2000. no.7. pp. 331–336.
- HINDAL, Sidsel: The Multicultural Library. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 12–13.
- KRAGH-SCHWARZ, Benedikte: Library service to Arabic speaking immigrants and refugees in Denmark. IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations. 66th General Conference of IFLA – Jerusalem, Israel. Workshop: August 17, 2000. (<http://www.indvandrerbiblioteket.dk/library.htm>)
- LAMSA, Kari: MCL and Infopankki. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 10–12.
- LINDBERG, Marianne: One in five library users. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 8–9.
- LOTZ, Birgit–SCHUMANN, Silke: Neue Ideen aus Queens für Manhattan. Von New York nach Frankfurt am Main: Die „Internationale Bibliothek“ kommt bei Migranten gut an. In: *BuB*, vol.56. 2004. no.1. pp. 30–35.
- MARK, N. The immigrant library undergoes a change. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.32. 1999. no.4. pp. 7–10.
- MUDDIMAN, Dave: Everyone on board? In: *Public Library Journal*, vol.14. 1999. no.4. pp. 96–98.
- MUDDIMAN, Dave [et al.]: Open to all? The public library and social exclusion: A summary of the study. (<http://www.cilip.org.uk/groups/csg/si/ota.html>)
- NYENG, Per: An extended hand to integration. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 20–25.
- PATEMAN, John: The state, communities and public libraries: their role in tackling social exclusion. In: *Link-Up*, vol.11. 1999. no.1/2. pp. 10–16.
- REKDAL, Per: The multicultural society as the norm. In: *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.36. 2003. no.4. pp. 4–7.
- ROACH, Patrick – MORRISON, Marlene: „The place on the hill?“ In: *Library Association Record*, vol. 99. 1997. no.8. pp. 432–433.
- SEDEN, Tarik: Changes in multi-cultural library activities for ethnic minorities as exemplified by Berlin. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and council. 1–9 August 2003. Berlin. (http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/199e-Tarik_%20Seden.pdf)

- SEDEN, Tarik: Türken als Benutzer der Öffentliche Bibliotheken in Berlin. In: Bibliothek für Alle, 1995, no.4, pp. 8–13.
- SKOT-HANSEN, D.: The public library between integration and cultural diversity. In: Scandinavian Public Library Quarterly, vol.35, 2002, no.1, pp. 12–13.
- Social inclusion and libraries: a resource guide. Libraries initiatives (<http://www.cilip.org.uk/groups/csg/si/initiatives.html>)
- THORHAUGE, Jens: Danish strategies in public library services to ethnic minorities. In: IFLA Journal, vol.29, 2003, no.4, pp. 308–312.
- TRAIN, Briony–DALTON, Pete–ELKIN, Judith: Embracing inclusion: the critical role of the library. In: Library Management, vol.21, 2000, no.9, pp. 483–490.
- VAAGAN, Robert: The multicultural library – quo vadis? In: Scandinavian Public Library Quarterly, vol.36, 2003, no.4, pp. 18–20.
- VINCENT, John: Are your users just like you? In: Public Library Journal, vol.14, 1999, no.4, p. 93, 95.
- VIRTANEN, Kristina: Finland's library service for foreigners. In: Scandinavian Public Library Quarterly, vol.30, 1997, no.4, pp. 22–23.
- VOOGD, Lourina de: Öffentliche Bibliotheken und Immigranten in den Niederlanden. In: Bibliothek für Alle, 1997, no.2, pp. 3–5.
- VOOGD, Lourina de: Reading behaviour in a multicultural perspective. A reserch project. IFLA General conference, Boston, August 2001. (<http://www.indvandrerbiblioteket.dk/voogd.htm>)

oTéka EuroTéka EuroTéka EuroTéka EuroTék

