



Akadálymentesítési Programiroda

A könyvtárhasználat lehetőségei és tényezői fogyatékos személyek körében

*Könyvtárhasználat támogatásának alapproblémái és igények fogyatékos személyek körében
- a potenciális könyvtárhasználók szempontjából*

11026 programkódú „OSZK kutatás”

2010 szeptember

Tartalom

1.	Bevezető.....	3
1.1.	A kutatás céljai	4
1.2.	A fejezetek tartalmának áttekintése – hol mit találhatunk?.....	6
2.	A megkérdezett kör összetételének jellemzése	10
3.	Problématérkép – mit jeleznek a megkérdezettek kérdőívei?	16
3.1.	Az információ elérésének módja - Út a könyvtári anyaghoz.....	17
1	A könyvtár képe a válaszolók körében – képződik-e igény, felmerül-e hogy el kellene indulni a könyvtár felé?.....	17
2	Elindulás és „eljutás a könyvtárba” - hozzáférési probléma, a könyvtár megközelítésének nehézségei.....	20
3	Megérkezés a könyvtárba	21
4	Közérzet a könyvtárban - Morális akadálymentesség.....	24
5	Mozgás a könyvtárban - A fizikai akadálymentesítés élő problémaként.....	32
6	Mozgás a könyvtárazási folyamatban - A tájékozódási akadálymentesítettség, mint probléma a válaszokban	34
7	Keresés a könyvtári anyagban – hozzáférési probléma a „találás” szempontjából.....	36
8	A megtalált anyag kezelése, olvasás és anyag használat – hozzáférési probléma a megtalált anyag tartalmához	37
3.2.	A problémák és igények súlyuk szerint – prioritások keresése a kutatási anyag alapján...	39
4.	Milyen igények és megoldási javaslatok jelentek meg a felmérésben?	58
4.1.	A gyakorlati oldal: Milyen konkrét segítség, támogatási igény jelentkezik?	58
4.2.	A személyes és mentális oldal a támogatás tartalmában és módjában	62
4.3.	Milyen tartalmakat igényelnek a válaszolók?	65
4.4.	Mit igényelnek az információhoz jutás módját tekintve?	66
5.	Összegzés	68
6.	Módszertani szempontok	70
1	A kutatásba bevont személyek, célcsoport.....	70
2	A kutatás tervezésének áttekintése	72
3	A kutatás főbb lépéseinek áttekintése	74
4	Mintavétel	75
5	Hipotézisek, várt eredmények	76
7.	Melléklet	77
7.1.	Kérdőív - minta	77
7.2.	A kérdőívből néhány kérdés kiemelten fontos válaszai	85
7.3.	A kérdőív minden számszerűsített feldolgozott kérdésének alapvető számadatai	115



1. Bevezető

Felmérésünk a fogyatékos személyek közkönyvtárakhoz való hozzáféréseinek lehetőségeit, igényeit, illetve akadályait szándékozik felmérni, számos lényeges körülmény és az eredményeket árnyaló háttéradat felvétele mellett.

A kutatás során olyan ismeretek és információk gyűjtése és tanulmány keretében való összegzése a cél, amely tág háttérrel ad a fogyatékos emberek és a közkönyvtárak, könyvtári szolgáltatások kapcsolatának javítására.

A könyvtárak (főként a közkönyvtárak) évtizedek óta megkülönböztetett figyelemmel fordulnak a fogyatékossgal élő tényleges és lehetséges használói felé, mert meggyőződésük, hogy olyan intézménytípusról van szó, amely sokoldalú szolgáltatásra képes és alkalmas: információt nyújt tanuláshoz, tájékozódáshoz, szabadidős olvasmányokat, programokat, rendezvényeket kínál - a felhasználók igényeinek megfelelő formában és módon. Például: speciális segédeszközöket biztosítanak, megfelelő formátumban adják az információt, igény szerint teljesen zártkörű vagy félig nyitott rendezvényeket tartanak fogyatékossgal élőknek és segítőiknek (szülőnek, pedagógusnak, gondozónak).

A könyvtár a fogyatékossgal élők társadalmi integrációja szempontjából biztonságos és védett hely, tulajdonképpen egy "gyakorlóteret", ahol egy szűkebb körben, elkötelezett és empatikus könyvtáros(ok) segítségével ki lehet próbálni, meg lehet tapasztalni az "épek" társadalmával való együttműködést.

Mára megváltozott a helyzet a közszolgáltatásban résztvevő intézmények számára, így a könyvtárak számára is, hiszen jogszabályok írják elő a követelményeket az akadálymentesség, valamint az információhoz, a szabadidős tevékenységek gyakorlásához való hozzáférés biztosítása érdekében. Sok mindent megtettek ennek megvalósítására a könyvtárak, de még sok területen van lehetőség és szükség az előrelépésre. Jelentős lépések történtek a fizikai akadálymentesítésben, a speciális eszközök, az alternatív dokumentumok beszerzésében, és a könyvtárosok erre a feladatra történő megfelelő felkészítésében. Az európai uniós támogatások révén lehetőség van továbbfejleszteni a könyvtári szolgáltatásokat, nem csak a kínálati oldal lehetőségeit, hanem a felhasználók igényeit is figyelembe véve.

Így került sor az Országos Széchenyi Könyvtár (OSZK) felkérésére a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány felé egy átfogó igényfelmérés elkészítésére a fogyatékos személyek könyvtári használatára vonatkozóan.



A Közalapítvány a „Semmit rólunk nélkülünk!” elvnek megfelelően az érdekvédelmi szervezetek tájékoztatásával és bevonásával végezte el a kutatást. A kérdőívek összeállításában figyelembe vette az érdekvédelmi szervezetek javaslatait és igényeit az igényfelmérés tartalmára vonatkozóan.

A hatályos jogszabályok értelmében az Egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására törekedve szem előtt tartotta a könnyen érthetőséget, a látássérültek számára akadálymentesítve, a siketek számára jelnyelvi változatban is elérhetővé tette az elektronikus kérdőívet.

A kérdőív kialakítása során sok segítség érkezett a kutatásba bevont érdekvédelmi szervezetek hatékony és aktív közreműködésének köszönhetően. A közreműködő szervezetek:

- Mozgássérültek és Egyesületeik Országos Szövetsége (MEOSZ)
- Értelmi Fogyatékosok és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ)
- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ)
- Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ)
- Autisták Országos Szövetsége (AOSZ)
- Halmozottan Sérültek Szülőszövetsége
- Siketvakok Országos Egyesülete
- Kézenfogva Alapítvány

1.1. A kutatás céljai

Kutatásunk célja, hogy a fogyatékos emberek oldaláról vizsgálja a könyvtár igénybevételének körülményeit és nehézségeit. Kiemelten problémaorientált kutatásról van szó, mely egyben feltáró jellegű is. Problémaorientált, mert konkrét kérdésfeltevésre keres gyakorlati helyzetekről szóló válaszokat. Feltáró jellegű, mert egy érzékelt helyzettel kapcsolatos nehézségek és körülmények változatait igyekszik gyűjteni.

A problématerkép elkészítése a legfontosabb célunk, így ebben a koncepcióban nincs szó hipotézisek felállításáról, vagy teszteléséről. A kutatás célja tehát: a fogyatékos személyek körében gyűjtött (kérdőíves) anyag alapján a felmerülő problémák felsorolását és egységes, csoportosított leírását adni. Ebben megkíséreljük a talált problémák súlyát (akadályozó erő és kiterjedtség) is megadni. A problémákra való megoldások keresését, vagy javaslatok megfogalmazását a kutatás nem célozhatta, a könyvtári



intézményrendszer vezetése és résztvevői a feltárt gondok súlya és a lehetőségek figyelembevételével értékelik és használják fel a tanulmányt.

A kutatásnak kutatói oldalról nem célja tehát a javaslattevés, azonban az igényfelmérés során a megkérdezettektől érkező javaslatokra nagy hangsúlyt fektetünk. Ezeket hiánytalanul közöljük.

A teljes kép mellett, igyekszünk képrészletekkel is bemutatni azokat a perspektívákat, amelyek érzékeltetik, hogy a fogyatékos emberek miként élik meg saját helyzetüket és erről hogyan nyilatkoztak a kutatásban

Tágabb célok kérdéskörei:

- Összegezni azokat a lényeges tényezőket, problémákat, amik a fogyatékos emberek számára a könyvtárak igénybevételét befolyásolják.
- Melyek a hozzáférés tényezői? (a „hozzáférés”-t több síkon értelmezve)
- Mely fogyatékos csoportok milyen affinitást mutatnak a könyvtárakkal kapcsolatban?
- Hogyan érzik, milyen a könyvtárak viszonya hozzájuk?

Konkrét célok – kutatási kérdésekben megfogalmazva:

- Mik az akadályozó tényezők, mik a nehézségek?
- Mit igényelnek konkrétan az egyes csoportok?
- Hogyan, milyen formában?
- Milyen fejlesztések kellenek a könyvtárakban, amelyek hatékonyan segítenék a fogyatékos emberek könyvtárak igénybevételébe való bekapcsolódását?
- Melyek az igényelt tartalmak?
- Melyek a szükséges eszközök?

A kutatás kiterjedtebb módszerekre (kvantifikáló és „megértő” szociológia egyaránt szükséges e kutatási területen) támaszkodó szociológiai szempontokat követ. A kérdőíves felvétel képezi a kutatás gerincét, ezt azonban megelőzték interjúk, s az érdekvédelmi szervezetekkel való kapcsolatfelvétel, megbeszélések és nyitott kérdéssorra épülő előzetes kérdőívek gyűjtése is. A végsőkérdőív kialakítása is munkacsoportban történt, amelyet a végső változat előtt a szervezeteken keresztül véleményeztettünk is.

A feldolgozás során egyaránt támaszkodunk a számszerűsíthető válaszok és a nyitott, szöveges válaszok tartalmi elemzésére.

1.2. A fejezetek tartalmának áttekintése – hol mit találhatunk?

A tanulmány szerkezeti logikája is a kutatási célok hierarchiáját követi:

A 2. fejezetben:

Áttekintjük a beérkezett, és felhasználható kérdőívek eloszlásait, alapkategóriáit. Vizsgáljuk ezzel a célzott körre vonatkoztatottan azt is, mennyire lehet a kérdőív adatait érvényesnek (validitás), megbízhatónak, és reprezentatívnak tekinteni.

A 3. fejezetben:

A kutatásban keresett problémakörökről két egymást kiegészítő részben számolunk be.

- A 3.1. fejezetben a problémákat a könyvtár használat folyamatának szempontjából tárgyaljuk. Ebben a fejezetrészben a lényeges kérdések, problémák bemutatása történik. Itt található a szöveges válaszok és interjúk anyagának „megértő szociológiai” jellegű bemutatása is.
- Majd a 3.2 fejezetben ezek között a tényezők között súlyosságuk, feszítő erejük, gyakoriságuk szerinti sorrendet keresünk. Itt az arányok és mértékek területén járunk, s nagy súllyal a kérdőív kvantitatív, statisztikai szempontjaira támaszkodunk.

A 4. fejezetben:

A beérkezett anyagban található igényeket és a válaszolók által igényelt/javasolt megoldásokat gyűjtöttük össze és rendeztük el, témáik szerint.

Az 5. fejezet tömör összegzésre törekszik, csak a legfontosabb elemek kiemelésével.

A 6. fejezet szól a Módszertani szempontokról, amelyek a tanulmányban foglaltak értékeléséhez is szempontokkal szolgálhatnak.

Ebben a kutatás stratégiai, tervezési és megvalósítási lépéseit írjuk le. A kutatás több szempontból is sajátos feltételek elé állította a módszertani tervezést, így több ponton is el kellett térni a standard kutatási gyakorlattól. Ez indokolja a hosszabb kifejtését a kutatási stratégiának.



A mellékletben található:

- a kitöltésre kiadott kérdőív – minta,
- a kérdőív legfontosabb szöveges válaszait tartalmazó kérdéseiben írott válaszok,
- a kérdőív összes számszerűsíthető kérdésének gyakorisági eloszlásai,

A melléklet anyagai módot adnak további árnyaló böngészésre, vagy tovább mélyítő, részletező elemzésekre.

Ábrajegyzék:

1. ábra	A kérdőívek megoszlása a kitöltő helyzete szerint	10
2. ábra	A válaszolók száma korcsoportonkénti összesítésben	11
3. ábra	Nemenkénti megoszlás a válaszolók között	12
4. ábra	Milyen gyakran hagyja el otthonát? - a 8. kérdésre adott válaszok eloszlása	12
5. ábra	9. kérdés: A könyvtár használatot tekintve mik az ön lehetőségei?	13
6. ábra	A válaszolók megoszlása a lakóhely településtípusa szerint (az értékek: fő).....	14
7. ábra	A válaszolók megoszlása fogyatékosági típusonként.....	14
8. ábra	A könyvtárba járás – régebben és jelenleg („mostanában”).....	17
9. ábra	Az alábbi könyvtári szolgáltatások közül melyikről hallott már?.....	19
10. ábra	A könyvtár látogatás céljai a válaszolók körében	25
11. ábra	14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget?	41
12. ábra	A katalógusban keresést megjelölők közt a fogyatékosági típus szerinti megoszlás: ...	42
13. ábra	Kifejezések előfordulása a 21. kérdésre adott szöveges válaszokban	43
14. ábra	21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? – válaszok típusainak megoszlása	44
15. ábra	A 18. kérdés szerinti megoszlás a válaszolók körében	47
16. ábra	A 19. kérdés válaszainak feldolgozása: igényelt segítség típusa N=163	49
17. ábra	16. kérdés: Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?	53
18. ábra	A 14. kérdésre adott jelölések eloszlása fogyatékosági típusonként	57
19. ábra	A 19. kérdés szöveges válaszai: Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?.....	85
20. ábra	A 21. kérdés szöveges válaszai: A könyvtári dolgozók miben tudnak segíteni?.....	91
21. ábra	A 21. a.) kérdés szöveges válaszai: A dolgozóknak mit kellene ismernie?	97
22. ábra	A 21. b.) kérdés szöveges válaszai: A dolgozóknak mit kellene tennie?	103
23. ábra	A 23. kérdés szöveges válaszai: Milyen rossz példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban?	108
24. ábra	A 22. kérdés szöveges válaszai: Milyen jó példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban?	111
25. ábra	Kérdőív - 0. kérdés: Ki tölti ki a kérdőívet?	115
26. ábra	Válaszolók korcsoport szerinti megoszlása	115
27. ábra	Kérdőív - 3. kérdés: A válaszolók nemenkénti megoszlása	115
28. ábra	A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely megyéje szerint	116
29. ábra	A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely településtípusa szerint	116
30. ábra	A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely részletesebb településtípusa szerint	116
31. ábra	A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely lakosság száma szerint	117
32. ábra	Kérdőív - 4. kérdés: Jelenleg mi jellemző önre?	117
33. ábra	Kérdőív - 5. kérdés: Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	117
34. ábra	Kérdőív - 6. kérdés: Használ ön számítógépet?	118
35. ábra	Kérdőív - 5. és 6. kérdés: Számítógép használat a fogyatékosági típus szerint	118

36. ábra	Kérdőív - 7. kérdés: Használja ön az internetet?	118
37. ábra	Kérdőív - 5. és 7. kérdés: Internet használat a fogyatékosági típus szerint.....	119
38. ábra	Kérdőív - 8. kérdés: Milyen gyakran hagyja el otthonát?	119
39. ábra	Kérdőív - 9. kérdés: Könyvtár használatot tekintve mik az ön lehetőségei?.....	119
40. ábra	Kérdőív - 5. és 9. kérdés: Könyvtár használat lehetőségei és a fogyatékosági típus ...	120
41. ábra	Kérdőív - 10. kérdés: Az alábbi könyvtári szolgáltatások közül melyikről hallott már?	120
42. ábra	Kérdőív - 11. a.) kérdés: Korábban volt-e már könyvtárban?	121
43. ábra	Kérdőív - 11. b.) kérdés: Jár-e könyvtárba mostanában?	121
44. ábra	Kérdőív - 11. kérdés: Könyvtárba járás - korábban és jelenleg	121
45. ábra	Kérdőív - 11. kérdés: Könyvtárba járás - korábban és jelenleg - %-os arányok.....	122
46. ábra	Könyvtárba járás a fogyatékosági típus szerint.....	122
47. ábra	Korábbi könyvtárba járás a fogyatékosági típus szerint	123
48. ábra	Kérdőív - 11. c kérdés: hány könyvtárban járt.....	123
49. ábra	Kérdőív - Milyen könyvtártípust adott meg, a 11. c kérdésben?	123
50. ábra	Kérdőív - Hány könyvtárban járt? - a 11. c. kérdés alapján.....	124
51. ábra	Kérdőív - 12. kérdés: Ha jelenleg jár könyvtárba, milyen célból látogatja a könyvtárat? 124	
52. ábra	Kérdőív - 13. kérdés: Melyik használati cél jelenti a legtöbb nehézséget?	124
53. ábra	Kérdőív - 14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? - problémátípus 125	
54. ábra	Kérdőív - 14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? Kiemelt probléma: "a katalógusban keresés"	125
55. ábra	Kérdőív - 15. kérdés: A könyvtárban melyiket használja az alábbiakból?.....	126
56. ábra	Kérdőív - 16. kérdés: Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem? - probléma típus..	126
57. ábra	Kérdőív - 17. kérdés: Használta már a könyvtárak által nyújtott internetes (on-line) szolgáltatásokat?.....	127
58. ábra	Kérdőív - 18. kérdés: Milyen programokat igényelne inkább?.....	127
59. ábra	Kérdőív - 19. kérdés feldolgozása: az igényelt segítség típusa - 1.....	127
60. ábra	Kérdőív - 21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? - válaszok kiemelt típusai tartalom szerint.....	128
61. ábra	Kérdőív - 21. a kérdés: A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon? - válaszok kiemelt típusai tartalom szerint.....	128
62. ábra	Kérdőív - 21. b kérdés: A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar? - válaszok típusai kiemelt tartalom szerint.....	129
63. ábra	Kérdőív - 21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? - kulcsszavak előfordulása.....	129

2. A megkérdezett kör összetételének jellemzése

Kutatásunk fő súlyában nem reprezentatív kérdőíves felméréssel készült. Összesen 347 értékelhető kérdőívet kaptunk, a kutatás céljainak megfelelő bő tartalommal.

A kitöltött kérdőívek a fogyatékosági csoportok minden körét érintették. Az alábbiakban jellemezzük diagramok segítségével a „mintában” található arányokat.

A kutatásban a tervezés kezdeti fázisaiban el kellett döntenünk, hogy a megkérdezett körben csak a kérdőív kezelésére, önálló megértésére és kitöltésére képes fogyatékos embereket kérdezzük meg – illetve elfogadjuk, hogy csak ezekkel a jellemzőkkel rendelkező személyektől kapunk majd válaszokat? E szűkülést azonban indokolatlannak tartottuk¹.

Megengedtük a segítővel együttes és a segítő általi kitöltést is. Azonban első kérdésünk előtti bevezető kérdésben épp ennek a helyzetnek a tisztázását kértük: Ki tölti ki az ívet?

A kapott megoszlást szemlélteti az 1. ábra.

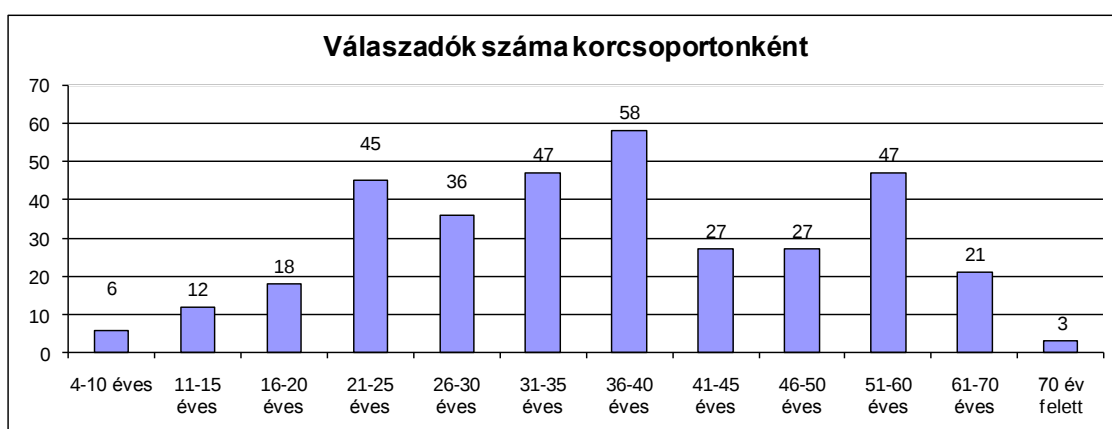
1. ábra A kérdőívek megoszlása a kitöltő helyzete szerint



¹ A kutatás számára már erős kényszerű szűkülést jelentett az online és az excelel kitöltési mód önmagában is!

A kitöltők kétharmada saját maga töltötte ki, egynegyede segítőjével együtt és 10 %-alatt maradt a segítő általi kitöltés. A segítő által kitöltött ívek „észrevehető” a válaszokat olvasva, de értékelhető tartalmúak.²

2. ábra A válaszolók száma korcsoportonkénti összesítésben

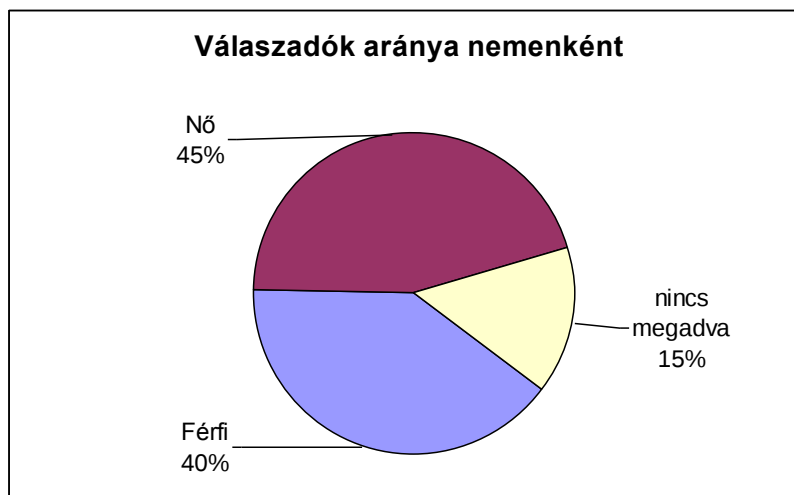


A korcsoportos megoszlást áttekintve azt tapasztaltuk, hogy a válaszolók körében minden korcsoport előfordul, s a népességre jellemző görbénél nem tér el lényegesen. Az aktív korúak kissé túlreprezentáltak az idősebb korosztályokhoz képest, de ez a kutatást lényegesen nem érinti. (A reprezentativitásról bővebben a 6. fejezetben - a módszertani összefoglalóban szólunk.) A válaszolók között találunk 6 fő 10 év alatti gyermeket is, akik azonban a könyvtárak használatában jelenleg is részt vesznek (egy kivétellel).

A korcsoportos megoszláson megmutatkozik a hallássérültek mintában lévő nagy aránya. A nagyothallók körében az idősebb korosztály nagyobb súlya jellemző, s a mintában az 51-60 évesek közt a hallássérültek aránya okoz kiugró értéket (47 fő, melyből 25 hallássérült).

² Összesen 3 ívet nem fogadtunk be az adatbázisba, mert a kitöltő segítő magára vonatkoztatta a válaszokat.

3. ábra Nemenkénti megoszlás a válaszolók között



A nemenkénti megoszlás szintén egy ellenőrző szempont, hogy ha a teljes, klasszikus reprezentativitást a véletlen kiválasztás révén nem is lehetett biztosítani, mégis elég egyensúlyosnak tekinthető válaszadói kört értünk-e el a felvétel során. Ez közvetve javítja a valószínűségét a kutatási célok között szereplő problémák és igények teljes körű felmérésének. A kapott arány megfelelőnek tekinthető, mindkét nem elegendően nagy arányban képviseltetve van.

4. ábra Milyen gyakran hagyja el otthonát? - a 8. kérdésre adott válaszok eloszlása

	Válaszok száma	%
Naponta	268	77,2%
Hetente többször	46	13,3%
Hetente egyszer	17	4,9%
Havonta	5	1,4%
Ritkábban	8	2,3%
Soha	2	0,6%
nincs adat	1	0,3%
Összesen:	347	100,0%

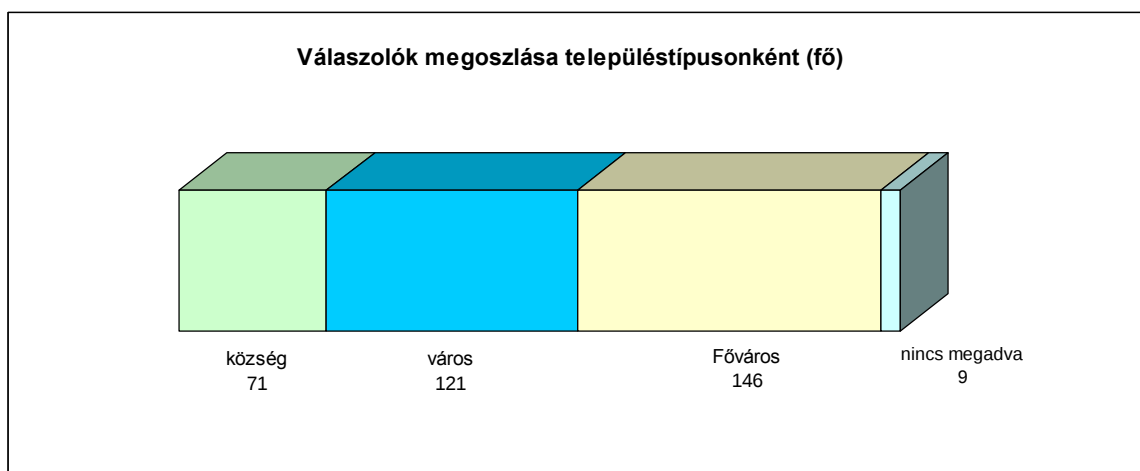
A kutatási cél az önálló életvitelre képes (egyedül, vagy segítővel) személyek körére koncentrált. A mintába kerültek között ez látható a 8. kérdésre adott válaszokban is. 77% állította, hogy naponta kijár, és 5% alatt marad, aki havonta, vagy ritkábban hagyja el otthonát. Ez meglehetősen nagy aktivitást jelent a megkérdezettek körében. A válaszolók e jellemzője a könyvtárak használatára is képes válaszolói kört mutat (függetlenül attól, hogy jelenleg járnak-e könyvtárba, vagy nem). Hasonló tartalomra utal az 5. ábra is:

5. ábra 9. kérdés: A könyvtár használatot tekintve mik az ön lehetőségei?

	Válaszok száma	%
Egyedül is tud könyvtárat használni	181	52,2%
Egyedül is tud, de helyenként könyvtáros, vagy a többi olvasó segítségével	62	17,9%
Csak segítőjével tud könyvtárat használni	53	15,3%
Csak könyvtáros segítségével tud könyvtárat használni	34	9,8%
Úgy ítéli meg, hogy nincs lehetősége könyvtár használatra	15	4,3%
nincs adat	2	0,6%
Összesen:	347	100,0%

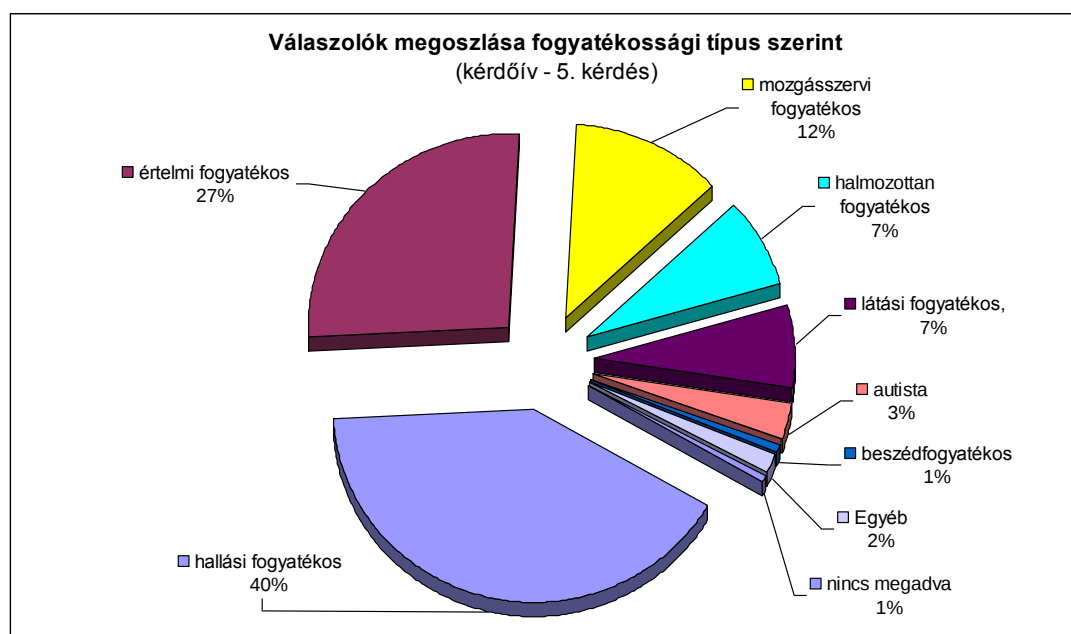
Mindössze 4,3 % állította, hogy nincs lehetősége könyvtárat használni, 25% nehézségekkel küzdve, és összesen 70% egyedül, vagy időnként kért segítséggel.

6. ábra A válaszolók megoszlása a lakóhely településtípusa szerint (az értékek: fő)



A lakóhely szerinti megoszlásban a megyénkénti arányok a központi régió túlréprezentáltságát mutatják 50% feletti részvétellel. (Melléklet: 27. ábra)
A településtípus szerinti csoportosítás is Budapest nagy súlyát mutatja (6. ábra)

7. ábra A válaszolók megoszlása fogyatékosági típusonként





A 7. ábrán látható, hogy legtöbben a hallási fogyatékos személyek köréből töltötték ki a kérdőívünket. A kutatás előzetes várakozásával szemben nagy számban kaptunk kitöltéseket értelmi fogyatékos kitöltőktől, de a vártnál kisebb számban a látási fogyatékosok köréből. A könyvtárosokkal készült beszélgetésekben ettől eltérő tapasztalatról számoltak be, a vakok könyvtár használata ennél lényegesen nagyobb arányban jellemző.

A kutatás adatfelvételi időszaka a nyár közepére (július) esett s így a kitöltési hajlandóságra vonatkozóan nagy volt az előzetes bizonytalanság. A szervezetek közreműködése azonban eredményt hozott, s a vártnál nagyobb számban kaptunk kitöltéseket. Emellett az is lényeges elem, hogy nem maradt ki a megkérdezésből egyetlen fontos csoport sem, ami miatt a probléma- és igényfelmérés kérdőívei tartalmilag valóban „ablakot nyitottak”.

Összegezve azt mondhatjuk: legnagyobb számban a hallássérültek jelennek meg a kitöltők között, de érkeztek válaszok minden más fogyatékosági csoportból, korcsoportból, és településtípusról (Budapest túltreprzentáltsága tapasztalható) és a nemek szerinti arány is megfelelő.



3. Problématérkép – mit jeleznek a megkérdezettek kérdőívei?

Mottó: Minden jelzett probléma egyben egy igényelt terület!

A problématerkép felrajzolása előtt előre kell bocsátani:

A feldolgozás során a problémaelemek előfordulására koncentrálnak, kutatásuk nem elégedettség-mérés. Az elégedettség a könyvtárakkal a válaszolók körében döntően és alapvetően pozitív. Jellemző, hogy a rossz példák száma csak 54, míg a jóké 94! A rossz példák összes szöveghossza 6347 karakter, a jóké 9348 karakter.

A kép egyértelműen elismerő a könyvtárakban tapasztalt hozzáállás és az akadálymentesítés terén elért eddigi eredmények miatt. A válaszolók már a problémákra irányuló kérdéseknél is tömegesen jelzik, hogy nincs nagyobb gond a könyvtárban, ahová járnak, s jellemzően elismerő jegyzeteket fűznek a kérdésekhez (mindenben segítenek, kedvesek, stb.)

„Mindenben segítenek, amire megkéri őket. Kedves, figyelmes hölgyek dolgoznak a könyvtárunkban”

„Kedvesek és udvariasak, semmi kifogásom nem lehetett soha.”

Azonban, ha a nem általános, de jelenleg is élő igényeket és problémákat akarjuk csokorba gyűjteni, akkor a kérdőíveket arról az oldalukról közelítve kellett feldolgoznunk, hogy a válaszolók elismerő attitűdje mellett milyen problémaelemek fordulnak elő. Maga a kérdőív is alapvetően ilyen irányultságú.

A válaszolók körében 5 % alatt maradt azok aránya, akik úgy vélték nincs lehetőségük könyvtárat használni. (5. ábra) A lehetőség oldalról a megkérdezett kör tehát majdnem egyöntetűen jelezte, hogy a könyvtárhasználat nem kizárt lehetőség az életéből a fogyatékoság mellett sem.

Igaz ez, még akkor is, ha 35% jelezte azt, hogy mostanában nem jár könyvtárba. Csak a megkérdezettek mintegy 7%-a nem volt soha könyvtárban.

A gyakori könyvtárba járást 25% jelezte, s ez hitelesnek tekinthető, mert a konform válaszok határa inkább a „ritkán járok” és a „nem járok” kategóriák között húzódik.

8. ábra A könyvtárba járás – régebben és jelenleg („mostanában”)

11. Volt-e már könyvtárban? Milyen gyakran? %		b.) Mostanában:				Összesen:
		Gyakran járok könyvtárba	Ritkán járok könyvtárba	Nem járok könyvtárba	nincs megadva	
a.) Korábban:	Gyakran jártam könyvtárba	19,9%	19,3%	10,1%	0,0%	49,3%
	Ritkán jártam	4,0%	18,4%	14,7%	0,3%	37,5%
	Csak egyszer voltam	0,3%	0,9%	0,0%	0,3%	5,2%
	Soha nem voltam könyvtárban	0,6%	0,6%	6,1%	0,0%	7,2%
	nincs megadva	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%
Összesen:		25,1%	39,2%	34,6%	1,2%	100,0%

3.1. Az információ elérésének módja - Út a könyvtári anyaghoz

Ha (1) nincs igény, vagy (2) van, de nincs elegendő információ a könyvtárról, mindkettő egyaránt kizárja, hogy a könyvtárral való viszonyban a személy – és így a fogyatékos személy - részéről motiváció keletkezzen a könyvtárhoz fordulásra. Ebből, az első látásra kicsit távolinak tűnő kiindulópontból kezdjük a kutatás során összegyűlt anyag tartalmának, eredményeinek bemutatását.

Egy látássérült véleménylapon a következő, több szempontra is kitérő tömör jegyzet olvasható:

„Ha először jár ott, meg kell találnia a pultot, ahol kommunikálni tud valakivel.

Ha nem konkrét műért jött, segítséget kell kérnie a válogatáshoz. (A látássérültek szempontjából ez az egyik legkritikusabb pont, mert időigényes, és mert azt hivatott pótolni, ami a látónak a böngészés, a kirakat adta lehetőség.)

Ha van rá lehetőség, a választott művet, esetleg részleteit beszkenneálni és csak a szövegfájlt hazavinni vagy küldeni az jó, de nem jellemzőek a nagyon gyors gépek, szkennerek, szövegfelismerők. Képernyőolvasó már sok helyen van, ahol valamiféle akadálymentesítés már volt.

Gyakori a zenetárak használata, ez elég jól működik a látássérüléssel élőknek is.

Olvasójegy használata nehézkes.”

1 A könyvtár képe a válaszolók körében – képződik-e igény, felmerül-e hogy el kellene indulni a könyvtár felé?



A fogyatékos válaszolók és interjúk alapján látható, hogy a könyvtár, mint szolgáltató hely elhelyezése a gondolkodásban alapvetően sokoldalú, de sok esetben nem megfelelően képezi le a könyvtár által nyújtható lehetőségeket. A megkérdezettek sokszor nem tudják, hogy mit „rejt” egy könyvtár, milyen típusú és tartalmú anyagokhoz lehet hozzáférni, melyikhez hol, milyen feltételekkel.

Egyszerre van jelen a megkérdezettek körében a meglehetősen nagy tájékozottság a könyvtárakról, s ezzel egy időben a tájékozatlanság is. A tájékozatlanok körében akkor merülne fel a könyvtár összefüggése az igényekkel, és akkor merülne fel erősebben a könyvtár, mint szükséglet, vagy a könyvtár, mint eszköz, ha szélesebb tájékozottságot lehetne elérni arról, mit is lehet megtalálni egy közkönyvtárban.

Ez a probléma általánosabb a fogyatékos személyek körénél: Itt az kerül központba, hogy az emberek mennyire ismerik, hogy mit tud nyújtani egy könyvtár és mit lehet megoldani a könyvtár szolgáltatásainak igénybevételével. A tájékozottság fontossága abban az összefüggésben is jelentkezik, hogy mennyire követi egymást a „könyvtárakkal kapcsolatos közvélekedés” és a könyvtárak utóbbi években (évtizedben) változóban lévő szerepei és kínálata.

A tágabban vett populációban nem végeztünk felmérést, e kutatási beszámoló csak a fogyatékos emberekre vonatkoztatható, a könyvtár bemutatásának szükségességét ebben a csoportban érzékeltük. Itt azonban jól látható ennek nagy fontossága.

A 16. kérdés arra irányult, hogy „Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?” A kapott szöveges válaszokat tartalmuk domináns üzenete szerint csoportokra osztottuk. A csoportokban kapott arányokat a 16. ábrán mutatjuk be. Itt azt emeljük ki, hogy a „nincs motivációja” viszonylag kicsi, de komolyan vehető arányt képvisel: közel 10%. Ebben a feldolgozásban használtunk egy rokon karakterű típust is, az „online keres inkább anyagot” amely szintén 10 %. Az „online keres inkább anyagot” csoportba azokat soroltuk, akiknek nincs is motivációja a könyvtár igénybevételére az online információs csatorna használata mellett³.

A 10. kérdés a könyvtárral kapcsolatban a tájékozottságot vizsgálta.

A kérdés némileg „ismerem” válaszra motiváló kérdezésmód volt (Ki szereti elárulni a tájékozatlanságát?). Az arányok megfigyelésénél ezt figyelembe kell venni, mégis csak 50% körüli, vagy az alatti arányokat találunk (9. ábra) az egyes kategóriákban

³ A „kiváltja másképp” kategóriába soroltuk, azokat az online alternatívát használókat, akik igénybe vennék a könyvtárat, de jobbnak látják másképp megoldani, egyebek között online anyagokra támaszkodva akár.

9. ábra Az alábbi könyvtári szolgáltatások közül melyikről hallott már?

	Összesen	A válaszadók hány %-a jelölte meg ismertként?
Könyvtári rendezvény	163	51%
Könyvtári klub	136	42%
Elektronikus könyvtár	176	55%
Online katalógus	150	47%
Könyv házhoz szállítás	118	37%
Egyéb:	20	6%
Átlagosan hányat ismertek a fentiek közül?	2,4	

A szöveges válaszokból az is kiderül, hogy sok esetben a legtöbb lehetőségeket (hangtár, DVD, mikrofilmtár, stb.) nem ismerték és nagyszámú jelzés érkezett, hogy igény lenne a könyvtár alapvető bemutatására.

Idézett válaszok a fenti témakörökhöz:

20 éves nő, enyhe fokban értelmi fogyatékos:

Csak egyszer jártam könyvtárban. Nincs lehetőségem eljutni és nem is kapok információkat soha senkitől a könyvtárról és a könyvtárba járás lehetőségéről.

59 éves, férfi, hallássérült:

Miért nem jár könyvtárba?

A szabadidő eltöltéshez és a munkámhoz az interneten keresztül jutok megfelelő ismerethez, ezenkívül a Családom rendelkezik megfelelő könyvtárral illetve folyamatosan történik annak feltöltése.

59 éves, férfi, hallássérült:

Elsősorban Internetet és saját könyveket fogyasztok. Család által Szabó Ervin könyvtárból hozott irodalmat olvasok még. Saját internetes elérést használok többnyire.

60 éves, mozgáskorlátozott:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Abban, ami újdonság a 8-10 évvel ezelőtti dolgokhoz viszonyítva,



Rövid bejegyzések:

Inkább megveszem, letöltöm a könyveket
Önállóan nem vagyok képes fizikailag eljutni.
A gyerekeim járnak helyettem rendszeresen.
Nincs aki elkísérjen
Másképpen oldom meg, hogy olvasnivalóhoz jussak. Pl. megveszem magamnak az engem
érdeklő könyveket.
Csak a könyvtár miatt nem megyek be Pestre.
A lakhelyemen nincs könyvtár, a legközelebbi könyvtárba a kevés szabadidőm miatt nem
járok.
A legközelebbi könyvtárak nem esnek a főbb közlekedési útvonalakhoz
Lustaságom miatt amit igyekszem majd leküzdeni, mivel szeretek olvasni.:)
Mert otthon számítógépről apukám letölti hangos könyveket
Mert régebben csak internetezni jártam, de néha vettem ki néhány könyvet. Most már
otthonról is elérhető az internet

2 Elindulás és „eljutás a könyvtárba” - hozzáférési probléma, a könyvtár megközelítésének nehézségei

Ettől a ponttól már a könyvtárról ismerettel és igénnyel rendelkezők körére figyelünk. E körben a motivációt már nem vizsgáljuk, a „hogyanokra” tesszük a hangsúlyt. A következő pontokban a válaszok alapján nyert képet a könyvtárhasználat, mint folyamat, s a folyamat lényeges tényezői felől nézzük.

A fogyatékos ember könyvtárig való eljutása a könyvtár szempontjából hatókörön kívül esik. A könyvtárhasználók problémáira elsősorban a saját lehetőségi körein belül keresi a megoldást. Itt azonban hasznos lehet, ha az eljutással kapcsolatos nehézség előfordulását is áttekintjük röviden, mert ha a fékező erőket, problémákat keressük, akkor ennek a komponensnek a súlyát is meg kell figyelni a hatásrendszerben: Mennyire fékezi ez, a könyvtártól nagymértékben független tényező a fogyatékos személyek „olvasókká válását”?



Három módot kell megkülönböztetnünk arra, hogyan indul el valaki a könyvtár felé:

- Felkerekedik és elindul a könyvtár épületbe (egyedül, vagy segítővel).
- Felkéri a segítőt, hogy a könyvtárban intézzon el valamit.
- Megnyit a számítógépen egy könyvtári online oldalt.

A tényleges, fizikai eljutás, mint probléma nem különül el a fogyatékos személy közlekedésével kapcsolatos általánosabb problémától. A vizsgált körbe került személyek 90%-a naponta, vagy hetente többször hagyja el otthonát, tehát az eljutás ebben a körben, mint nehézség jelentkezik elsősorban és nem mint akadály.

Az eljutás ugyanakkor mégis komoly fék lehet (kitérünk a mértékére a 4. fejezetben) mert a szolgáltatás igénybevételét felfoghatjuk egy egyensúlyi helyzetnek, amelyben akkor veszi igénybe az adott személy a szolgáltatást, ha az azzal kapcsolatos „költségek” minimum egyensúlyban vannak a hasznával. Ebben a szemléletben a haszon és a költségek is lehet mentális és egyéb területen is. Azt tapasztaltuk a költségek nagyobb hányada nem pénz jellegű költség. Mindössze 5 esetben jeleztek anyagi nehézségeket a könyvtárakkal kapcsolatban! Nyilván ennél több eset van, de az idő, erő és mentális költségek sokkal nagyobb teret kapnak.

38 éves férfi, értelmi fogyatékossgal:

Csak segítővel tudok már kijárni, jobban oda kell figyelni az úton, nehogy balesetem legyen.

55 éves nő, mozgáskorlátozott:

Sajnos, egyelőre csak a lakásban közlekedem, de ha jobban leszek és lesz mód az oda jutásra, szívesen járnék könyvtárba

3 Megérkezés a könyvtárba

A vizsgálatban az egyik legfontosabb tapasztalat, hogy fogyatékosági típustól függetlenül, a megérkezés döntő momentum. Az első tapasztalat, az első emberi kontaktus sok mindent meghatároz.

Látássérült véleményében:

„Ha beléptem az ajtón, egy előre köszönésből már tudom, hogy észrevettek és hogy hol van az az ember, akivel beszélni fogok.”



Háttérként azt tapasztaltuk, hogy a fogyatékos emberek legtöbb esetben nagy érzékenységgel élik meg és kezelik azt, hogy a könyvtári munkatársak milyen attitűddel fordulnak feléjük. Ebben nem csak a könyvtár funkcionális használatában való segítségnyújtás a lényeges elem. Ez sorrendben csak a következő sík. A kutatás során az anyagban hangsúlyozott kezdő sík a fogadtatás. Kérdés: a bonyolult, megoldandó helyzetek várható sorozatának elején milyen ez a fogadtatás? Támogató, megértő? Kedves, vagy rideg üzemszerű? Megértő, vagy türelmetlen? Stb. A megélt, megtapasztalt helyzetek a közérzetet nagy skálán képesek befolyásolni. Az egyébként is nehezített helyzetének megélését milyen irányba indítja a megérkezés? Könnyíti, vagy nehezíti az adott élethelyzet, amelybe a könyvtárban kerül? Számtalan, az ép által észre nem vett akadály elé kerülhet a fogyatékos személy:

Az álló emberhez szabott magas pult senkinek nem tűnik fel – a kerekesszékes olvasón kívül.

Ha a magas pultnál nem tud a kerekesszékes ügyet intézni, ha a szájról olvasónak írogatás, vagy rakosgatás közben lefelé fordulva válaszolnak, ha a nagyothallónak normál beszédhangon, akkor ez arra kényszeríti, hogy kérje a fogyatékos azt, ami magától értetődő lenne. Mindkét fél feszült helyzetbe kerülhet: aki kérni kényszerül a minimumért, s az is, aki „szégyenbe kerül”, mert nem vette észre az elvárható minimumot.

39 éves, nő, hallássérült:

(Rossz példaként említi a következőket)

Türelmetlenség, lehajtott fejjel vagy hozzám képest vagy fénynek háttal állva közöl valamit velem és nekem kell magyarázkodni, hogy miért nem értettem.

E probléma, szintén általános (nem csak a fogyatékos személyek körében), hogy ne kelljen kérni, magyarázkodni, ha nem indokolt, mert a kérdés, mindenkinél köznapi ugyan, de soha meg nem szokott helyzet. Nagy László szavai mindenki számára ismerősen csengenek érzésvilágában: „nekem a kérdés nagy szégyen ...”

22 éves, nő, nagyothalló:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Dolgozónak tudnia kell ÉSZREVENNI, ha valaki hallássérült vagy valamilyen fogyatékosága van, és ennek megfelelően alkalmazkodni. Nem ordibálni, hanem normálisan artikulálni, gesztikulálni.

39 éves, férfi, nagyothalló:

„lássák, hogy hallássérült vagyok, és ehhez képest viselkedjenek velem,,



47 éves, nő, mozgáskorlátozott:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Egyszerűen megfelelő hangnemben kérdeznie, és megoldani a gondom. Néha ennyi elég, néha széket kell félre tenni. De ez adja magát.

65 éves, férfi, látássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Elsőnek megszólalni, ajánlani.

22 éves, nő, nagyothalló:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Bizonyos szavak, kifejezések megértése problémát okoz, minél egyszerűbb szavakat használjon a beszédében, ne bonyolódjon bele különféle idegen kifejezések használatában, amennyiben ez mégis elkerülhetetlen, akkor magyarázza meg annak értelmét. Ne feltétlenül várja meg, míg rákérdeznek, hanem figyelje a reakciókat, a mimikát (a hallássérültek arcáról remekül lehet olvasni) és segítsen. Ha visszakérdeznek ne legyen elutasító, rossz modorú.

Az első lépés a könyvtárban e tekintetben döntő súlyú:

Aki fogyatékoságával együtt rászánta magát a nehézségekre, s a könyvtár miatt eljött, de nem jut be, nem tudja merre az olvasószolgálat, nem látja a közelben lévő és az nem köszön neki, ahol nincs vezetősáv, ahol csak akkor beszélnek felé fordulva, ha kéri, ott a fogyatékos személy többet nem jelenik meg, mert az épekhez hasonlóan reagál: A szolgáltatáshoz képest a vállalt áldozat, (mentális költség, terhelés) nagyon nagyra tud nőni.

55 éves, nő, hallás, látás, mozgásszervi, fogyatékosággal:

„A [xxx]-i Városi könyvtár nagyon jó beosztású, liberális szellemű könyvtár volt a 90-es évek közepén amikor odajártam. Már a belső berendezése, a tágas terek, az olvasókuckók, a társalgó sarok, a galérián lévő kutatókuckók olyanná tették, hogy belépéskor egyből otthon érezte magát az ember. Hagyták az olvasókat kedvükre keresgélgni, megvárták, míg a látogató kér segítséget, soha nem erőltettek beszéltek rá semmit, csak megmutatták, hogy hol találhatja meg amit keres. Ugyanakkor bármikor készek voltak a csevegésre is az olvasókkal. Nyújtott nyitva tartással dolgozott, tekintettel, arra, hogy az emberek nagy része esténként, délutánonként járt oda. Rendszeresen tartottak irodalmi esteket, gyerek rendezvényeket, egyéb olyan programokat, amik bevonzották az embereket. Rendkívül innovatív volt mind a vezetőség, mind a munkatársi gárda. Külön előnye volt, hogy mivel a műv. ház emeletén volt, le lehetett menni a műv. ház fszk-i büféjébe enni, ha az ember megéhezett jegyzetelés közben. Mindig naprakészen felírták egy nagy táblára - akkor még nem volt elterjedt a számítógép ennyire - az újdonságokat, különválasztva a műfajokat. Katalógusuk könnyen kezelhető volt, színekkel is megjelölték a műfajok szerint a kártyákat. Mindennek tökéletes ellentéte volt a [yyy]-i Könyvtár, már bejutni is oda nagyon nehéz volt. Mindenféle kérdéseket tett fel a biztonsági őr, nehezen engedett fel. (Nem [yyy]-i voltam, egy környékbeli faluban éltem, lehet hogy ezért. Máig sem tudom.) Komor, nyomasztó, zsúfolt összkép volt a könyvtárban, egy szigorú hölgy intézte a beiratkozást, és utána lépten nyomon utánam jött, ellenőrizte, hogy mit nézek, beleszólt, hogy az nem jó könyv, érdemesebb ezt választanom amit ő ajánl. Tájékoztatók nem voltak kirakva, csak a kis



szokásos betűjelző kartonok a sorokban. Olvasósarok volt, de kényelmetlen asztalokkal székekkel. Végig feszélyezve éreztem magam, végül is kijegyzeteltem amit akartam, és könyvkivétel nélkül pánikszerűen távoztam. A továbbiakban inkább újra a [xxx]-i Könyvtárba mentem, holott oda majdnem egy órával többet kellett akkor utaznom.”

60 éves nő, hallássérült

[...] inkább azon van a hangsúly, hogy NEM HALLOM, amit mondani fog és már előre a tudattól rosszul érzem magam.

33 éves, nő, hallássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Szájról olvasok, nézzen a szemembe, ne írjon közben. Normál hangerővel beszéljen, artikuláljon egyszerűen, de ne kiabáljon.

A szolgáltatás haszna és a vele szemben álló nehézségek és elviselt feszült helyzetek visszatartó ereje nagy. Erre a 4. fejezetben visszatérünk.

Könyvtár és könyvtár között tehát elsősorban a viselkedés tesz különbséget, ahogy a fogyatékos embert az első perctől kezdve kezelik.

A kutatás során többször találkoztunk azzal az összefüggéssel is, hogy ahol a fogyatékos személy kezelése gondos, ott a korlátozott lehetőségek támasztotta korlátokat és kellemetlenségeket is nagyon megértően veszik tudomásul. A sokszor visszatérő összefüggést úgy egyszerűsíthetnénk le: ha kedves és segítőkész a munkatárs, akkor az sem baj, ha „sok a dolga, nem ér rá eléggé”.

47 éves, nő, nagyothalló:

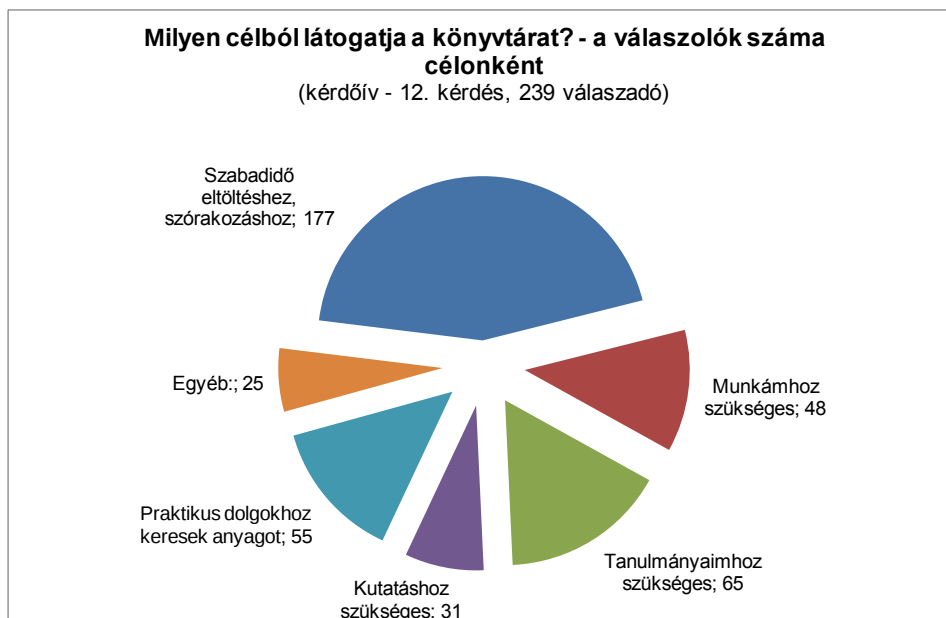
A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Elég, ha udvarias

4 Közérzet a könyvtárban - Morális akadálymentesség

A közérzet és a morális akadálymentesség a könyvtár használatának kulcskérdéseire tartozik a fogyatékos személyek esetében. Részben a fogyatékos helyzetből adódóan, részben pedig azt kell figyelembe venni, hogy a könyvtár használati célok között első és döntő súlyú arányban a szabadidő eltöltése szerepel: a válaszolók 74,1 %-a jelölte meg.

10. ábra A könyvtár látogatás céljai a válaszolók körében



A hozzáállásról szóló szöveges válaszokat minden kérdés esetén külön megfigyeltük, s ezek gyakorlatilag két, látszólag ellenpóluson álló, valójában egymást kiegészítő csoportra oszthatók:

1. Akik a válaszukban azt hangsúlyozzák, hogy az odafordulásban, segítségben a könyvtárosnak figyelembe kellene vennie a fogyatékosági állapotukból fakadó körülményeket.
2. Akik válaszukban azt hangsúlyozzák, hogy a könyvtáros csak úgy kezelje őket, mint mindenki más.

A két hangsúly nem jelent afféle „vagy-vagy” ellentmondást, a súlypontok helyzetről helyzetre változhatnak.

54 éves, nő, mozgáskorlátozott:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Segítség nélkül szeretnék érvényesülni, mint bárki más. Ha kifejezetten kérem a segítséget természetesen akkor jó, ha rendelkezésemre állnak.

Mindkét körben gyakori, hogy arra a kérdésre, „Mit kellene ismernie a könyvtárosnak?” azt válaszolják, hogy a fogyatékoságukról kellene többet tudniuk.



Tehát ezt kellene figyelembe venni mindig, de a segítő magatartásnak disztingváltan kellene megvalósulnia. Ezt mutatják a válaszok.

Több esetben hangsúlyozódik az általános alapelv is, melyet a következő válaszok is megerősítenek: ne játssza meg magát, hogy nem vette észre a fogyatékossgát. Kezelje a hátrányból adódó helyzetet, vegye észre, amit lehet, ne szoruljon háttérbe a segítséget kérő személy, de ne is korlátozza az önállóságában, ne legyen vele túlgondoskodó, vagy atyáskodó.

41 éves, nő, halmozottan sérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Szokványos módon kellene közelítenie úgy, hogy ne érezze a megkülönböztetést a fogyatékkal élő személy.

38 éves, nő, mozgássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Megkérdezni szükségem van-e segítségre, és elfogadni a választ (a nemet is!)

37 éves, mozgássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Amennyiben segítségre van szükségem egyből a pultnál lévő alkalmazottat keresem.

Esetlegesen, ha látja a bizonytalanságomat, kérdezze meg, hogy tud-e valamiben segítséget nyújtani. Ennél több nem szükséges.

32 éves, férfi, látássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

El kellene fogadni, hogy a sérült ember is tud önálló lenni, nem kell mindig a sarkában lenni, nem kell félni tőle, hogy valamit elront a fogyatékossga miatt.

42 éves, nő, látássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Azt, hogy a fogyatékos is ugyanolyan ember, mint bárki más, csak korlátai vannak.

A fogyatékos állapotból eredő helyzeteket mindkét fél megoldandónak tartja. A megoldás megtalálásának gördülékenysége döntő lehet: a nehézségek megterhelők mindkét félnek, mentálisan és idő tekintetében is. A türelem, és a hozzáállás döntő abból a szempontból, hogy a felek mennyire távoznak feszülten, kimerülten és feldolgozandó élménnyel (esetleg ki nem robbant, de keletkezett konfliktussal) a szituációból.

A morális akadálymentességnek tehát első és legfontosabb eleme a kutatás alapján: a méltatlannak érzett helyzetek problémája, mely valódi akadályt tehet a könyvtár következő



alkalommal való igénybevétele elé („még egyszer inkább nem megyek el, máshová megyek, ahol ...”).

A morális akadálymentesség problémakörének három, önmagában is hatalmas, kiemelendő területét említjük itt, amelyik a kutatásban több válaszcsoporthoz is rendszeresen megjelenik:

a.) A fogyatékosági típusok felcserélését illetve összekapcsolását több helyen is említik, s a rossz tapasztalatok miatt erre a hibára érthető az érzékenység.

A 21.a kérdésnél tömören így fogalmazták ezt meg:

„nem minden fogyatékos "értelmi"”

(Egyébiránt: Az értelmi fogyatékoság sem jelent mindenben radikális másságot.)

7 éves, férfi, autista segítője:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Az előzőekben leírtakon kívül tudni kell, hogy az autizmus viselkedés zavarral jár, tehát ne várják tőlünk, hogy mindig illedelmesen és az adott helyzethez megfelelő viselkedést produkáljuk.

Alapvető hibák, félreértések:

- az autista, mint értelmi fogyatékos,
- a siket, mint értelmi fogyatékos,
- a nagyothalló, mint monomániás, stb.

A nehézségek sok esetben úgy tűnnek fel, mint ha a képességek, szellemi hátrányok jelei lennének. Aki sokadszorra sem ért meg valamit, mert nem hallja, vagy, mert magyar nyelven nem jól ért, az könnyen tévesen azonosítható a megértési, értelmi problémával. Az értelmi probléma pedig a „távolsággal”. A tömegkultúra és közmédia számos sztereotípiája is épül erre a helyzetre (sok esetben helyzetkomikumként). Mindez nap, mint nap rontja a különböző helyzetekben össze nem mosható dolgok megkülönböztetésének képességét, azonban az össze nem kapcsolódó dolgok megkülönböztetése és a fogyatékos állapotnak pontosan helyén kezelése a fogyatékos ember részéről alapvető elvárás. Úgy foglalhatjuk össze: minden esetben, minden helyzetben disztingválni kell.



31 éves, férfi, beszéd fogyatékos:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Azt, hogy milyen fogyatékoságban szenvedek és legyen empátikus, ne nézzen hülyének emiatt.

b.) A fogyatékoságról való lényeges tévedések.

Az ebből eredő problémák sok kommunikációs problémát és közvetve akár ki nem robbant, vagy kifejlődött konfliktust is okoznak. Ezért is jelzik a válaszolók a legtöbbet a fogyatékoságról való minél pontosabb tudást a könyvtárosok számára hasznos tudásterületek között.

Példák

- Egy autista ember viszonya az idegenhez, s az ismeretlen helyzethez, a várható helyzethez más jellegű, mint a köznapi türelmetlenség, vagy aggodás
- Összekeveredik sokszor: Mit nem lát? és Mit nem ért? - a vak ember
- A siket emberek egy részének nyelvi kompetenciája és szövegértésével kapcsolatos tévedések,

Egy minta probléma: a hallássérültek speciális helyzete

33 éves, férfi, nagyothalló:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

A hallássérültek speciális nyelvhasználati, nyelvtani problémáiról + hogyan kell kommunikálni egy hallássérült emberrel (írott szöveg, szájról olvasás stb.)

21 éves, nő, hallássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Legyenek tisztában azzal, hogy a hallássérültek túlnyomó többsége nem érti a bonyolult szöveget, egyszerű nyelvezettel viszont megértik. Sajnos ilyen könyvekből kevés van...

Szükség szerint jól jöhet, ha tudja a daktílokat, mert így sok konfliktus, félreértés kikerülhető lenne, s megadnák ezzel a biztatást a hallássérült felé, hogy járjon könyvtárba.

A siket személyek másságát és megértési és szövegértési nehézségeit az értelmi fogyatékosággal rokonítják sokan, s ennek megfelelő reakciók és kezelési módokat használnak.



„Az alacsony nyelvi kompetencia miatt nem olvasnak, vagy más szolgáltatást használ a könyvtár helyett.”

E mondat háttérének megértéséhez kissé távolabbra kell mennünk, a hallássérültek nyelviséghez való viszonyára kell kitérnünk. (A mondatot szakértő fogalmazta meg a kutatás tervezőinek, s ebben a körben magától értetődő, így nem kellett pontosítani, hogy nem általában a nyelvi kompetenciáról van szó, hanem a beszélt, írott, szöveges – magyar – nyelvvel kapcsolatos kérdésről)

A hallássérültek körét itt e szempontból három csoportra kell osztanunk: nagyothallók, és a siketségen belül a prelingvális siketek és a posztlingvális siketek. A nyelv elsajátítás előtt siketté vált, vagy siketen született emberek jelentik a skála egyik végét, s a skála másik végét az idős korban nagyothallóvá vált emberek jelentik. Ez utóbbiaknak nincs problémájuk általában az írott szövegek olvasásával és szövegértésével, illetve azt mondhatjuk, hogy nem nagyobbak a nehézségeik, mint ami a hasonló szociológiai jellemzőkkel rendelkező ép emberek hasonló csoportjára jellemző.

33 éves, férfi, nagyothalló:

„Mivel felnőttkoromban váltam hallássérültté, így nincs gondom.

Egyedüli probléma a nagy terekben halkán beszélő munkatársakkal van :)”

A prelingvális siketek nyelvi kompetenciája azonban általában elsősorban az anyanyelvükre vonatkozóan jön létre: a jelnyelvre értelmezetten válik fejletté. A fogalmi szinteket, a jel és jeltárgy közötti viszonyokat, illetve a jelsorok nyelvi szintaktikáját – nyelvtanát ebben a nyelvben ismerik meg, s a nyelv és gondolkodás összekapcsolódó viszonya ezen keresztül jön létre. A jelnyelvi kompetencia és jelnyelv használata javítja a képességet a beszélt, írott, szövegszerű nyelv későbbi elsajátításához is, de itt két probléma jelent komoly szempontot a szakembereknek: A jelnyelv általános használata javítja a nyelvi alapképességeket, de csökkenti a beszélt nyelv használatának szükségességét, s ez közvetve a beszélt nyelvvel kapcsolatos kompetenciának a siket népességen belüli statisztikailag alacsonyabb szinten maradását eredményezheti. A siket személyeknek a jelnyelvhez képest nagyságrendekkel nehezebb elsajátítani - a hallás hiányában – a számukra természetes okokból és nem értelmi hátrányok miatt (!) rendkívül absztrakt jelrendszert, a beszélt, írott nyelvet.

A siketek körében tehát ezért lehet sokszor fellelni (nem törvényszerűen!) azt a jellegzetes viszonyt az írott szövegekhez, amelyet itt úgy egyszerűsíthetünk le (a helyzet ennél azért összetettebb!) hogy összetett körmondatokat, bonyolultabb



szövegeket ha elolvasni el is tudnak, de éppoly nehezen tudnak megérteni, mint ha egy sok szempontból nem saját, hanem idegen nyelven kellene olvasniuk. A megértési nehézségek miatt az olvasás rendkívüli erőfeszítéseket igényel és teljességgel nem is elérhető sok esetben (nem mindenkinél!).

Fontos figyelembe venni azonban, hogy mindez csak a beszélt nyelvre vonatkozik, ahol a szórendnek, a ragoknak sajátos szerepe van, s a szinonim fogalmak, a hasonló jelentésű fogalmak közötti különbségtétel is nehézkes. Mindezen funkciók a jelnyelvben másképp érvénysülnek, s a jelnyelv természetes elsajátítása (akár anyanyelvi módon) miatt a nehézségek a jelnyelvi kompetenciában nem jelentkeznek. A jelnyelv teljes, egész nyelv, mely a világ egészének kifejezésére alkalmas. Elvont tartalmak, érzelmek, történetek éppoly jól kommunikálhatók, mint hasonlatok, vagy épp adomák, viccek mesélése. A jelnyelv és a beszélt nyelv közötti „fordítás” az idegen nyelvek fordítási problémáinak nagy részét is felveti, sok fogalom nem egyeztethető tökéletesen, s a nyelv és kultúra összefüggése még mélyebb megfeleltetési kérdéseket is felvet.

Az alacsony nyelvi kompetencia tehát magára a nyelviségre és a nyelvi gondolkodásra nem igaz, csak a beszélt/írott szövegszerű magyar nyelvre értendő. A gyors tapasztalat azonban könnyen megállhat ott: nem tud olvasni, nem ért alapvető fogalmakat, stb.

c.) Elfogadás, aszimmetrikus viszony, közléssorompók

A szöveges válaszok lefestenek még egy problémátípust, ami a könyvtáros részéről a helyzet félreértésén alapul.

(Megjegyezzük: a félreértések vélhetően két oldalúak legtöbbször, de itt, e kutatásban a fogyatékos személyek szemszögéből kerestük a szempontokat, s az ő oldaluk a könyvtár használói oldalának jelzéseit összegezzük.)

A segítséget kérő vagy segítségre szoruló ember nem minden téren igényel segítséget.

A segítő-segített szerep szociálpszichológiai értelemben a segítség interakciójában alapvetően aszimmetrikus helyzet. Az aszimmetria azonban csak az adott segítség terén elfogadott a fogyatékos emberek többségének. Az aszimmetria, a „magasabban-alacsonyabban lét” áttevődése, kiterjedése más területekre vagy a kommunikációban meghatározóvá válása azonban nagyon zavaró a fogyatékos



ember számára. A helyzet megváltoztatása pedig nem is oldható meg feszültségmentesen.

A klasszikus közléssorompókról, és egyéb kommunikációs és kapcsolattartási gátakról szóló esetek gyakoriak a szöveges válaszokban. Ilyen esetek nagy hatásfokkal rontják a kommunikációt, s az egyik fél inkább kilépni igyekszik a helyzetből – s nem jön többet vissza a könyvtárba – akkor is, ha a könyvtáros lelkes volt és jó szándékú és esetleg észre sem vette, hogy nem volt rendben a segítség.

A segítséghez nem kapcsolódhat:

- kioktatás,
- kontroll alatt tartás,
- terelgetés,
- paternalista szemlélet,
- (leértékelődő érzést keltő) megmagyarázás,
- a fogyatékos ember kijavíthatása,
- a fogyatékos ember „helyre tétele”,
- külső vélemény átvételének elvárása („tanított” szerepbe szorulás)

A közléssorompók általános leírására itt nincs terünk, de ennek közismertsége miatt szükség sem.

A közléssorompók kevésbé zavaró típusainak megjelenése értelemszerűen kevésbé taszító hatású, s egyes helyzetekben nem is jelent problémát. A fentiekben csak jelezni igyekeztünk, hogy a kutatási anyagban sokrétűen megjelennek e problémakörök, de csak az igazán negatív hatású helyzeteket soroltuk fel.

30 éves, férfi, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Kedves, barátságos, a fogyatékosokat egyenrangú partnernek tekintő bánásmód.

23 éves, férfi, értelmi fogyatékos:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Ha kedvesek, segítőkészek lennének. Ha valamit nem tud, vagy butaságot kérdez, akkor ne háborodjanak fel. Vezessék őt, mert nem igazodik el a betűk világában.



47 éves, férfi, mozgáskorlátozott:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?
hogyan közelítsen egy kerekesszékhöz.

65 éves, férfi, látássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?
Hogyan kell közeledni egy látássérülthez

50 éves, nő, mozgássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?
Csak annyit, hogy a segítségnyújtás előtt kérdezze meg, hogy hogyan segítsen.
Mindenkinek másképp kell segíteni, ezt a fogyatékos ember már tudja, hogy neki mi a jó, és ne akarjanak önállóan új "ötlettel" segíteni, mert lehet, hogy az nem jó annak, akinek segíteni akarnak.
És ha önállóan akar megoldani bizonyos dolgokat a fogyatékos személy, engedni kell, mert saját magáról biztos, hogy tudja, mire képes és mire nem. Amire nem képes, ahhoz pedig valószínű, hogy fog később segítséget kérni.

55 éves, nő, mozgáskorlátozott:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?
Mindezt elfogadni

5 Mozgás a könyvtárban - A fizikai akadálymentesítés élő problémaként

A könyvtárak akadálymentességet szolgáló ellátottsága az utóbbi évtizedben jelentős javuláson ment keresztül. Egy korábbi kutatás alapján⁴ a következő képet mutatja:

Az ellátottság az eszközöket és szoftvereket tekintve nagy eltéréseket mutat a különböző területeken. Az internet elérés általánosan mondható, (2004-ben már 94% volt). Az online katalógus 48% esetében volt megoldott 2004-ben. Látássérültek számára akadálymentesített honlapja azonban csak a megkérdezett könyvtárak 3,5 %-ának volt. Nagyítólencse 13,2 % esetében állt rendelkezésre. Pontírógép 3%, elektronikus olvasó készülék 9% esetében volt elérhető. A könyvtárak 15 %-a rendelkezett képernyőolvasóval és karakterfelismerő programmal. Öregbetűs könyvek és hangos könyvek a könyvtárak 54-52%-ában vannak jelen. Akadálymentes mosdó mindössze 23% esetében állt rendelkezésre. A hallókészülékek számára indukciós hurok mindössze két helyen volt kiépítve.

A 2004 óta folyó akadálymentesítések (sok esetben pályázati támogatással) e helyzeten sokat javítottak, de elsősorban a fizikai, közlekedési akadálymentesítés terén.

⁴ Helyzetkép a könyvtárak felkészültségéről a fogyatékkal élők ellátásában
A Könyvtári Intézet kérdőíves felmérésének tapasztalatai – kézirat - 2004



A fizikai akadálymentesítéshez való viszonyban tükröződik, hogy a sok előrelépést a válaszolók érzékelik is, és ha a környezetükben jól akadálymentesített könyvtár van, akkor ezt fontosnak és jónak tartják.

A közbeszédben leggyakrabban emlegetett, fizikai akadálymentesítés az anyagban jelenleg ebben a válaszolói körben nincs középpontban.

Az akadálymentesítésről ettől eltekintve több bejegyzés is szól, de leginkább az eligazodást segítő eszközök kihelyezésére vonatkozóan. Az eligazodást javító info-kommunikációs akadálymentességről a következő blokkban szólunk. Itt a könyvtárban való akadálymentes mozgáshoz adott szöveges válaszokból jelenítünk meg néhányat:

67 éves, férfi, halmozottan sérült:

Ha el is tudnék jutni, a könyvek böngészését csak kb. 1 m magasságig tudnám csinálni.

42 éves, nő, mozgássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Kerekesszékekben ülve mekkora az a magasság, amit még egyedül is elérhetünk, illetve, milyen magasságúak legyenek az olvasó asztalok, pultok...

39 éves, nő, látássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Részt kellene venniük érzékenyítő é szemléletformáló tréningeken, vezető technikákat kellene ismerniük, hogyan kell vezetni egy látássérültet.

40 éves, férfi, mozgáskorlátozott:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Talán a kerekesszék használata, ugyanis ha beleülnek mindent érteni fognak. Magasság, szállítás, stb.

41 éves, nő, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

A fogyatékkal élő emberek számára nagyon szűk a hely, véleményem szerint a polcok között igen nehéz mozogni kerekesszékekkel.



52 éves, nő, mozgássérült:

Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?

Első emeleten van, csak amikor nagyon fontos, hogy elolvassak egy könyvet, akkor látogatom meg

39 éves, nő, mozgáskorlátozott:

Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?

Nem jutok be segítség nélkül. A rámpához vezető útra rálóg egy fa, az gátol. Majd az ott felejtett küszöb. Ugy tudom a könyvtár pályázati forrásból lett akadálymentesítve.

6 Mozgás a könyvtárazási folyamatban - A tájékozódási akadálymentesítettség, mint probléma a válaszokban

Kiemelkedően sok jelzés érkezett az info-kommunikációs akadálymentesítésnek erről a területéről. Az eligazodást segítő táblák, piktogramok, Braille jelölések, vezetősávok, feliratok, stb. terén általános a jelzés: nem megoldott.

E probléma is általánosabb a könyvtáraknál, hiszen az egészségügyben még sokkal összetettebben jelentkezik. A kérdés szakirodalmi jelentős, a megoldásmódokat itt felsorolni nem célozzuk.

Autista gyermek szülője véleménylapján:

(a problémák listája, amiken túl kell jutni)

- a lehetőség megismerése
- a helyszín megismerése
- eljutás – közlekedés
- beiratkozás
- a szabályok elsajátítása
- a keresési módok elsajátítása
- segítség kérése, elfogadása
- kommunikáció a személyzettel
- kommunikáció a könyvtárlátogatókkal – ez akkor nehézség, ha megszólítják az autizmussal élő, és az pánikba esik, mert nem tudja, mit tegyen

A tájékozódás az épek számára is nehéz feladat a közintézményekben, különösen, ha nem csak térben, hanem egy kötött szolgáltatási folyamatban is tájékozódni kell. A könyvtárak tipikusan ilyen folyamatokon keresztül, s nem kevés adminisztratív ponttal „megnehezítve” vehetők igénybe.



Nagyon sok igény érkezett az eligazító leírásokra és a lépésről-lépésre történő támogatásra mind a térbeli tájékozódást tekintve, mind pedig a folyamatban való tájékozódást tekintve.

Így fogalmazzák meg a probléma lényegét:

60 éves nő, hallássérült:

Ritkán megyek, mer a könyvtárban nem eléggé nyilvános, (legalább is a számomra nem eléggé), hogy hogyan kell a belépéstől a kilépésig végig járni a "fokozatokat", vagyis, hogy elsőnek be kell iratkoznom (azt hol és hogyan kell tennem), második fokozat, hogyan kell keresnem a katalógusban, a számítógépesben és ha van hagyományos, akkor abban is, harmadik.....

[szükséges] Sokkal több felirat, piktogram, hogy mi hol található. (Beleértve a WC-t is.)

40 éves, férfi, mozgáskorlátozott:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Szerintem egy segítő személy jelenléte elég a tájékozódáshoz és eligazodáshoz.

33 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Vezetősavok, információs térképek, személyi segítő.

27 éves, nő, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

segítő, egyértelmű táblák, nagybetűs táblák

22 éves, nő, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Egyértelműbb eligazító táblák a polcok megtalálásához, több segítő személyzet.

33 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Feliratok, térképek, hogy mit-hol találok

22 éves nő, látássérült:

Segítene, ha nem egy kis cetlin lógna a polcon az ott lévő könyvek szerzőjének első betűje (főleg, ha nem is az elején van a sornak). Tudom, hogy egy látó ember ezt hamar kiszúrja, de én csak közelre látok, így sokszor gond a legalsó vagy legfelső polc.

Mondjuk a témák szerinti szekciók kiírása sem mindig észrevehető.



Az is tudna segíteni, ha mondjuk a polcrendszer szélén kiraknának egy listát, hogy ez meg ez található itt és nem kéne olyan könyveket levegyek (ezek legtöbbször régi könyvek)amiknek szürke vagy barna kötésen aranszínű a felirat és csak belelapozva látom meg mi a címe.

60 éves nő, hallássérült

Ha lenne egy személy a könyvtárban, aki ha nem tudok valamit, elakadok, akkor elmondaná, mit kell tennem a folyamat végéig.

Értelmi fogyatékos segítő a véleménylapon:

Mivel lehetne támogatni a mozgást, eligazodást, keresést a könyvtárban?

Fontos lenne, hogy az eligazodás minden szempontból akadálymentes legyen. Az eligazodást segítség egyszerű táblák, ábrák, melyek könnyen felismerhetőek, megmutatják, hogy egyáltalán mit lehet keresni, milyen a választék, könyvek, dvd-k hangos könyvek, cd-k stb.

Az eligazodást nagyban segítené a katalógusok egyszerűsített használatának megmutatása, bemutatása, s szükség esetén segítése

36 éves, nő, hallássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

[...] Kisfüzet, vagy kiírás arról, hogyan kell kezelni az online-katalógust. Ha nem tudom kezelni, lehessen olyan valakitől kérdezni, aki tudja a szájról olvasáshoz szükséges artikulációt vagy jelnyelvet. S ezt megfelelően kell jelezni felirattal, hogy hova forduljak ilyen könyvtári segítő személyért.

50 éves, férfi, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Braille eligazító táblák, vakvezető sáv, Braille vagy elektronikus katalógus, Braille-nyomtató, szkanner,

7 Keresés a könyvtári anyagban – hozzáférési probléma a „találás” szempontjából

Az ezzel kapcsolatos problémát az eredeti elgondolások szerint nem kezeltük volna külön kategóriaként. A kutatás során kapott válaszok kiemelték és jelezték: ez az egyik kulcsponthi kérdés a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban.

Itt több sík jelentkezik együttesen: a könyvtár, mint üzem, a könyvtár, mint rend – struktúra és a könyvtár, mint a tartalmak tárháza.



A könyvtár meglehetősen összetettsége itt központosul. Ezt egy fogyatékos ember szempontjából elképzelve még nehezebbnek érezhetjük.

A tartalomra tekintettel is meg kell találni az anyagot a tárolt struktúrában a struktúrát leképező katalógus segítségével, és tenni ezt a térben megfelelő helyen (odatalálva!) megfelelő folyamatrendi fázisban (olvasójegy leadva, könyvek/DVD-k visszahozva, tehát van újra x számú kölcsönzési lehetőség), majd végigcsinálni a folyamat „találást” követő fázisait. (Olvasópult, adminisztráció, ruhatár, mozgás az épületben, stb.).

Ez a pont kiemelkedik a kutatásban az igényelt segítségekre kérdező helyeken éppúgy, mint a problémákat kereső helyeken. Aki bármely területen hátrányban van a fogyatékosága által, az itt biztosan megakad. Legkevesbé a mozgássérültek, de kerekesszékekkel is szinte lehetetlen használni az állva is kényelmetlenül böngészhető fiókos katalógus szekrényeket, stb. Az elektronikus katalógusok sokat megoldanak ebből, de itt a számítógépes kompetencia az előfeltétel

A következő megfogalmazásokkal mutathatjuk be:

30 éves, férfi, értelmi fogyatékos:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Számomra könnyebben érthető katalógus, könnyebb tájékozódás, személyesebb légkör.

47 éves, értelmi fogyatékos:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Jó légkör, türelmes és segítő kezek, ha nem találom meg amit keresek. Nyugalom.

Részletes, figyelemfelkeltő kiírás, rajzok.

A „találás”-nak egy kisebb problémakörét jelentik a mozgássérültek jelzései arról, hogy a polcra, a karzatra, stb. hogyan veszik le a könyvet, s hogyan viszik az olvasószolgálathoz.

8 A megtalált anyag kezelése, olvasás és anyag használat – hozzáférési probléma a megtalált anyag tartalmához

A könyvtári anyagok (sík nyomtatott szövegek, audio anyagok, mikrofilmek, stb.) felhasználásának könnyítésére a könyvtárak a korábbi időszakokban nagy hangsúlyt fektettek. Az akadálymentesített anyagok beszerzése terén is történtek lépések, de



kiterjedtebben a vakok és gyengén látók számára használható eszközök (számítógépes felolvasó programok, szkennerek, stb.) beszerzése történt meg. Ennek hatását nem mértük, de a kutatásban látható kép szerint az anyag kezelésének segítségét több részre oszthatjuk:

1. Az anyag legyen eleve akadálymentes, s minél több tartalom legyen hozzáférhető ilyen módon. Braille írással, egyszerűsített szövegekkel, hangos változatban, vagy – film esetében – feliratozva, stb.
2. Helyben olvasáshoz segédeszközök és megfelelő feltételek álljanak rendelkezésre (számítógép, program, szkennerek, fejhallgató, szeparált helyiség, stb.)
3. Az anyagot az otthoni feldolgozáshoz el lehessen vinni: A könyvek kölcsönzése hosszabb határidőre történhessen, az el nem vihető könyvek megfelelő oldalainak szkennelése legyen megoldott, az elektronikus anyagokat adathordozón el lehessen vinni.

Az első kettőre került a hangsúly a korábbiakban, azonban jelenleg a 3. kérdéskör is nagy súlyt kap már: Az otthoni eszközökkel és körülmények között lehet sokkal hatékonyabban olvasni, de az anyagok elvitele a beszámolók szerint még nehézkes.

A helyben olvasás szintén. Sok jelzés érkezett, hogy számítógép kezelési gondok vannak, és sok esetben hiányzik az idő és a zavartalan környezet is.

48 éves, hallássérült:

Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?

Mivel "kötött" időre kell visszavinni a könyveket, nem biztos, hogy annyi idő alatt kiolvasom, macerás folyamatosan bejárni, hosszabbíttatni, de igazából lehet, hogy egy kis lustaság is van a dologban, meg időhiány.

A fogyatékos személyek szinte minden köre jelzi, hogy időre, több időre van szüksége az anyagok használatára, mint ami egy átlagos olvasónak. Igaz ez a helyben olvasásra és a kölcsönzési időre egyaránt. A vak és a siket olvasók, valamint az értelmi sérült olvasók a szöveg feldolgozásban lassabban boldogulnak, a mozgássérültek a bejárást oldják meg nehezebben – ritkábban.

38 éves, látássérült:

Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?

Az olvasási képességem nagy mértékben csökkent, csak nagyítóval tudok több oldalt elolvasni. Számítógépen könnyebb olvasni, mert egyszerre az egész felületet ki tudom nagyítani.

3.2. A problémák és igények súlyuk szerint – prioritások keresése a kutatási anyag alapján

Kutatásunkból mind a szöveges kvalitatív anyagokból, mind pedig a számszerűsíthető statisztikai adatsorokból egy lényegét tekintve igen érdekes kép bontakozik ki. A vizsgálat több módszertani eszköze által összegyűlt adatok ezt a képet egységesen alátámasztják, és sok részletében árnyalják.

Alapként a súlypontok kérdéséhez a kérdőívünk 14. kérdésére adott válaszokat tekintjük át. Ebben a fejezetben a 14. kérdőív kérdésben kapott sorrend szerint tárgyaljuk végig a problémaköröket. Az egyes helyeken jelezzük azt is, hogy a 14. kérdésben elfoglalt helyet merre módosítja a többi kérdéskör feldolgozása.

Helyenként nagyobb korrekciót is indokol a többi kérdés feldolgozása, ha az igényelt megoldások oldaláról nézzük a jelzett problémákat („minden probléma egy igényt jelez a megoldására”). Ez egy helyen jelentkezik nagyon karakteresen, de a 14. kérdésben kapott rendnek nem ellentmondóan:

A segítő személy találása itt a 7. helyre került, a kérdőív többi kérdésére adott válaszok alapján azonban az igények közötti sorban az első helyre kellene tennünk. Ennek a kérdések közötti tartalmi különbség az oka: a 14. kérdésben a problémákat tekintik a válaszolók és a segítő találása nem jelent nagyon nagy problémát. De ha a megoldási igényt kérdezzük (a 19. és 21. kérdésben, vagy a jó és rossz példákat a 22. és 23. kérdésben) akkor az itt, a 14. kérdésben az élen szereplő problémákra is azt az igényelt megoldást jelzik, hogy segítő személy segítsen nekik az eligazodásban, a keresésben, a szabályok megismerésében, a közlekedésben. Tehát a 14. kérdés 1., 2., 4., 5., és 6., problémáját a segítő személy találása köti össze a vizsgálatunkban tapasztalt válaszokban, így a segítő személy, mint igény az első helyre kerül. Összegezve: a segítő személy a legszükségesebb, de lehet találni a könyvtárban.

A 14. kérdőív kérdés válaszainak értékeléséhez fontos figyelembe vennünk a következőket:

A kérdésben felsoroltuk azokat a problémacsoportokat, amelyek az előzetes felméréseink és téma ismeretünk, valamint szakértői szempontok szerint kiemelten fontos problémagócok voltak. A válaszolónak a felkínált kategóriák közül kellett megjelölnie azokat, amelyeket fontosnak tart. Hangsúlyoznunk kell, hogy egy válaszoló nem csak a legfontosabbat, hanem 3 választ jelölhetett meg. Ezzel biztosítottuk, hogy elég árnyaltan



adjon választ, ne csak egy kiválasztására kényszerüljön, de elkerültük, hogy túl sok és a fontosságot statisztikailag nem kiemelő válasz érkezzen. A három lehetőség is mindenképp prioritizálást követelt meg a válaszolótól⁵, tehát az így korlátozott válasz számmal is csak a kiemelt problémák jelölésére adtunk lehetőséget.

Az alábbi táblázatban a jelölések száma nem azonos a válaszolók számával (egy válaszoló átlagosan 1,9 kategóriát jelölt meg). Fontos, hogy a százalékos arányok nem adhatók össze - ennek nem volna statisztikai tartalma. Összesen 218 fő válaszolt erre a kérdésre, s összesen 408 jelölést tett. A jelölések adatait a 10. ábrában foglaltuk össze.

A továbbiakban minden esetben római számokkal és vastag betűvel kiemelten kezdjük a 14. kérdőív kérdés egyes válaszainak prioritási helyzetét tekintő elemzést.

⁵ A három lehetőség választása még jobban prioritizált lett volna, ha a rangsorolást is kérjük. Ezt a módszert azonban az egyszerűsítés miatt elvetettük, mert bár a feldolgozásban hasznos lett volna az adatfelvételnél nehézséget jelentett volna. A könnyítés és egyszerűsítés azonban a felvétel hatékonyságát minden válaszadói körben jelentősen javítja, e körben pedig alapkövetelmény volt.

11. ábra 14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget?

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

N=218

I. A válaszok megoszlásában vezető gyakorisággal fordul elő az „áttekinteni, mit találhatok a könyvtárban”, amelyet a könyvtárhasználat kiindulópontjának tekinthetünk.

A válaszolók majdnem fele jelezte, hogy a könyvtár állományától nem tudja elégségesen, mit várhat. A könyvtárak ön-bemutatása tehát e körben is örökzöld téma. Ahogy a nem fogyatékos lakosság számára is fontos, hogy (pl.: az iskolai évek alatt) megismerje, megtapasztalja a könyvtári lehetőségeket és a könyvtári tartalom áttekintését, ez itt is a legnagyobb problémák közé tartozik. A nem fogyatékos lakosság körében e téren meglévő ismerethiány pótlására azonban sok tekintetben kevesebb lehetősége van a könyvtári

szakembereknek, vezetésnek. A fogyatékos szervezetek segítségével hatékony lehet a célzott kommunikációban.

II. A második legáltalánosabb probléma: „a katalógusban keresés”.

A válaszolók egyharmada jelezte ezt kiemelt problémaként. A szöveges válaszokban azonban szintén nagy gyakorisággal fordul elő ez: a 21. kérdésben a keresés, (egy adott könyv, vagy egyéb anyag keresése a könyvtári anyagban), a válaszolók 45,2 %-ánál jelenik meg - Hogy ebben a problémában van szüksége segítségre. (14. ábra). Maguk a kifejezések gyakorisága („keres”, „talál”) kissé még ennél is erősebb gyakoriságot mutat (13. ábra)

Értelmi fogyatékos segítő a véleménylapon:

„Fontos lenne, hogy az eligazodás minden szempontból akadálymentes legyen. Az eligazodást segítség egyszerű táblák, ábrák, melyek könnyen felismerhetők, megmutatják, hogy egyáltalán mit lehet keresni, milyen a választék, könyvek, dvd-k hangos könyvek, cd-k stb.

Az eligazodást nagyban segítené a katalógusok egyszerűsített használatának megmutatása, bemutatása, s szükség esetén segítése”

A keresés tekintetében megvizsgáltuk, mely fogyatékosági csoportban milyen arányokkal jelezték problémaként. A válaszokat a 11. ábrában foglaltuk össze. Az arány a jelölők körében azt adja meg, hogy a keresést mely csoportok emelték jobban prioritássá. Az ezt követő oszlopban pedig azt tekinthetjük át, hogy az egyes fogyatékosági csoportokon belül mekkora volt azok aránya, akik ezt a problémát megjelölték. Ez utóbbi jelenti a fontosabb szempontot esetünkben. A legnagyobb arányt a halmozottan fogyatékosok és a látási fogyatékosok körében tapasztaljuk. (46% és 38%)

12. ábra A katalógusban keresést megjelölők közt a fogyatékosági típus szerinti megoszlás:

rendezés: kiemelt problémaként jelölések száma, csökkenő rendben	Fogyatékosági csoport	Kiemelt probléma: "a katalógusban keresés"	arány a jelölők körében %	Jelölők az azonos fogyatékosági típusú kitöltők arányában	kitöltők száma
1.	értelmi fogyatékos	26	35%	28%	92
2.	hallási fogyatékos	20	27%	14%	142

3.	halmozottan fogyatékos	12	16%	46%	26
4.	látási fogyatékos,	9	12%	38%	24
5.	mozgásszervi fogyatékos	2	3%	5%	43
6.	Egyéb	2	3%	33%	6
7.	nincs adat	2	3%	-	2
8.	autista	1	1%	10%	10
9.	beszéd fogyatékos		0%	0%	2
	Végösszeg	74	100%	21%	347

A táblából az is kitűnik, hogy a katalógusban keresést kiemelt problémaként említők között legtöbbször az értelmi fogyatékos kitöltők szerepelnek (4. oszlop: 35%) majd a hallási fogyatékosok, majd a halmozottan fogyatékosok, s csak ez után következnek a látási fogyatékosok.

13. ábra Kifejezések előfordulása a 21. kérdésre adott szöveges válaszokban

21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni?	előfordulások száma	a válaszolók %
"keres" szó előfordulása	75	35,7%
"talál" szó előfordulása	39	18,6%
valamelyik előfordul	99	47,1%
összes válasz:	210	100,0%

A katalógusban keresés, mint probléma, gépileg nehezen orvosolható, maguk a fogyatékos emberek is azt tartják e téren megfelelő segítségnek, ha segítő személy segítségével keresnek. Hangsúlyozzák, hogy abban az esetben is nagy gond a katalógusban keresés, ha világos elképzeléseik vannak, arra, hogy mit keresnek, vagy épp konkrétan tudják, mely művet keresik. A katalógus használatának terén hozzá kell tennünk, hogy az ép olvasóknak is gyakorlottságra van szükségük, mire könnyen keresni tudnak, s a gyakorlott keresés is a gyors betekintések és különböző keresésmódok (cím, szerző, kiadvány típus, stb.) szerint történnek. A látássérültek esetében mindez fokozottan nehezített. A katalógus cédulák használatával, de olyan könyvtári elektronikus katalógus használatával is nehézséget jelent, ahol nincs felolvasási lehetőség. A katalógusban

keresés az egyik legnehezebben áthidalható akadály, amelyre a korábbiakban viszonylag kevés támogató szolgáltatás épült.

Látássérült véleményező a keresésről:

„Ha nem konkrét műért jött, segítséget kell kérnie a válogatáshoz. (A látássérültek szempontjából ez az egyik legkritikusabb pont, mert idő igényes, és mert azt hivatott pótolni, ami a látónak a böngészés, a kirakat adta lehetőség.)

(...)

A kutató munkához a könyvtár használat, - leginkább a nagy könyvtárak használata, - egészen más problémákat vet fel. Ez esetben ugyanis magának a kutatásnak a fizikai része nem valósítható meg személyi segítség nélkül. Ebben az esetben a látássérült „irányt” tud meghatározni, de „észrevenni” a látó fog tudni. Ez mindenképpen időigényes, közös, és összetett munka, hiszen a folyamat kb. így néz ki:

- én elmondom, milyen témában kutatok, mégpedig minél behatároltabban, annál jobb.
- te tájékoztatsz, milyen lehetőségeim vannak, mi áll rendelkezésemre, mégpedig minél tágabb körben, annál jobb,
- én megmondom a mű címét,
- te megtalálod és felolvasod a tartalomjegyzéket,
- én választok alcímét,
- te megkeresed a fejezetben azt a néhány kulcsszót ami a témámhoz kapcsolódik,
- én valamilyen adathordozóra rögzítem amit,
- te diktálsz, vagy kijelölsz oldalszámmal, esetleg felolvasol,

Ez lényegesen bonyolultabb, mint a szabadidős, kulturálódásra használt könyvtárhasználat.”

14. ábra 21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? – válaszok típusainak megoszlása

	Összesen	a válaszolók %
eligazodásban	45	21,4%
érthetőbb beszéddel	14	6,7%
keresésben	95	45,2%
egyéb válasz	56	26,7%
Válaszolók száma:	210	

III. A 14. kérdés mentén folytatva tovább a súlyok áttekintését: Magasan szerepel, a 3. helyen, 36 említéssel és 17%-nyi aránnyal a „szükséges hely, ahol a fogyatékos ember szabadon dolgozhat, segítőjével”



Más megfogalmazásban az anyagban:

„Csendes hely, ahol félrevonulhatnánk és kölcsönösen nem zavarnánk egymást.”

21 éves, nő, érzékszervi fogyatékos:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

[...]. Jó ötlet, ha egy csendes szobát, sarkot tudnának biztosítani, a fogyatékosnak és segítőjének ingyen, és amennyiben ép társaknak is igénye lenne erre némi pénzt kellene fizetniük a szoba használatért, de csak addig maradhatnak amíg fogyatékos személy nem igényli a helyet, hogy néha legyen pozitív diszkrimináció is.

E kategória bevezetésére az előzetes tájékozódások alapján került sor. Hasonlóan, rokon módon a következő válasz kategóriához: szintén magasan (a 4. helyen, 15%-al a kérdést kitöltők körében) szerepel „a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok, stb.)” kategória is.

A fejezet végén található, 18. sz. ábra alapján látható, hogy e két problémát leginkább a következő csoportok jelölték: hallási, értelmi, mozgásszervi fogyatékosok és az autisták.

Halmozottan sérült és inkontinens képviselő véleménylapján:

Mivel egyéni verbális és egyéb kommunikációcsatornákkal mindenképpen elterelnék az olvasóközönség figyelmét, kéne egy olyan helyiség, ahol mindenki számára megoldott. Vagy nem lehet nem áll rendelkezésükre megfelelő helyiség, ahol inkontinenseknek nyugodtan szükségleteket ki tudnak elégíteni. Arra a célra nem mindig alkalmas az akadálymentes mosdó sem, mert inkontinenseknek nincs megfelelő hely.

A „szükséges nyugodt hely” kategória megkérdezésére az előzetes tájékozódás során hívták fel a figyelmet azok a jelzések, mi szerint az integrált szemlélet mellett jelen van egy külön vonulást, nyugalmat igénylő is. Ezt az az érv is háttérbezi, hogy a fogyatékos személyek sok esetben úgy érzik, másokat zavarnak viselkedésükkel, vagy segítőjükkel való munkájukkal, s ez visszahatóan őket is feszélyezi. E kérdés amely szegregált és integrált terek és intézményi helyek kérdéseit is felveti, nagyon fontos lehet a könyvtári látogatások segítése terén. Itt e helyen azonban nem cél sem az integráció érvrendszereiben állást foglalnunk, sem a javaslattétel a helyzet kezelésére. Mindemellett azt meg kell jegyezni, hogy a könyvtár minden helyen felveti a fogyatékos emberek igényein kívül is a félrevonulás igényét. A viselkedésmód, ami egy könyvtárban elvárt, az eleve a csendes, visszafogott tevékenységet követeli meg az épek körében is, éppen azért, hogy a könyvtári munka nyugalma biztosított legyen akkor is, ha a könyvtár – érthetően – nem tud mindenkinek félrevonulási lehetőséget biztosítani. Az elvárásokat tekintve tehát a könyvtár mindenki számára, (de a fogyatékos személyek esetében különösen jellemzően) fokozott korlátokkal rendelkező közösségi hely, amelyben nem csak intézményi szabályok követelik meg a visszafogott, halk munkát, de a „másokat ne



zavarj” elv morális elvárásként is jelentkezik. A fogyatékos ember ezt éppoly erősen érzékeli (vagy sok esetben érzékenysége folytán talán még kifejezettebben) mint az ép könyvtár látogató. Az igény tehát a félrevonulásra egyszerre saját igény és a másokra tekintettel lévő közösségi ember igénye is. E kérdés összetettségéhez tartozik az is, hogy a fogyatékos emberek egy része objektív okokból is csak a külön helyiség biztosítása esetén tud másokat nem zavaró módon könyvtárat használni.

Ilyen fogyatékosági csoportok:

- Értelmi fogyatékosok,
- Autisták,
- Halmozottan sérültek, Inkontinensek,

Ide kapcsolódik még a 18. kérdés is: Milyen programokat igényelne inkább? E kérdésre adott válaszok⁶ megoszlásában is megjelenik egy erős igény (37%) a zártkörű rendezvényekre (15. ábra) Ez az arány mindkét oldalról fontos tájékozódási pontot jelenthet: a 37% nagyon lényeges szegmens, (ezen igénnyel is érdemes lehet a gyakorlat során foglalkozni), de nem a többség. A többség az integrált rendezvényekre való igényét jelezte a vizsgálatban.

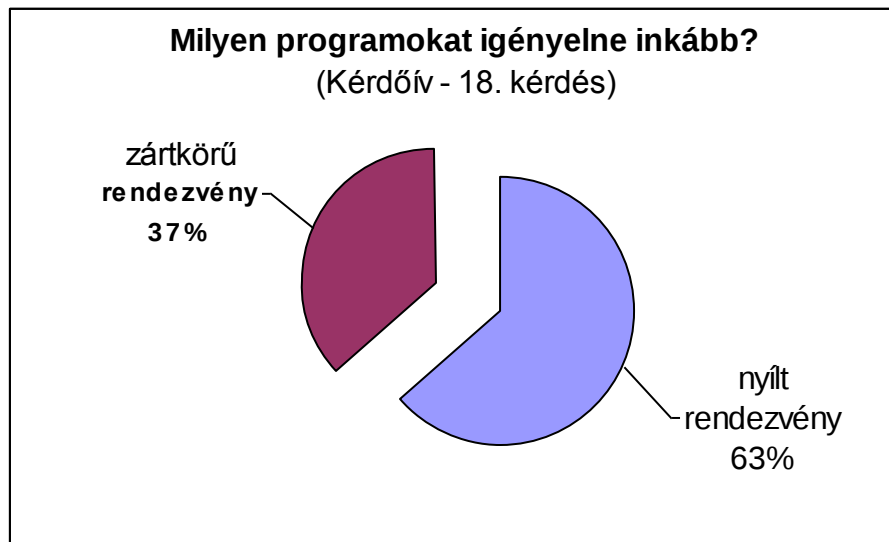
64 éves, férfi, siket:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Több szeparált hely lenne. (Rossz példa: OSZK hatalmas olvasótermekkel)

⁶ Választható kategóriák: 1. Könyvtári nyilvános rendezvény, vagy 2. Csak fogyatékos embereknek rendezett zárt rendezvény

15. ábra A 18. kérdés szerinti megoszlás a válaszolók körében



IV. A 14. kérdés szerinti következő szintet jelentő válasz kategória: a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok, stb.)

E tekintetben az említés ilyen gyakoriságát a kérdőív más helyein nem tapasztaltuk ilyen magas prioritással. A 16. kérdésben (Ha nem jár, miért nem?) mindössze 2 utalás van a viselkedési kööttségekre, mint nehézségre, a 19. kérdésben 2 esetben történik utalás, a 21. kérdésben nincs utalás..

Az ebben foglalt helyzet problémát azért több helyen megjelenítik a válaszok:

20 éves, férfi, enyhe fokban autista:

„Ha nem okozna gondot, hogy esetleg olyan dolgot teszek, ami másnak furcsa, nem kellene félnem attól, hogy megszólítanak”

30 éves, férfi, értelmi fogyatékos:

Miért nem jár könyvtárba?

Zavarban érzem magam, és szokatlan is nekem



V. A mozgás, eligazodás a könyvtárban az 5. helyre került a 14. kérdésben.

Ezt a pozíciót más kérdésekben kapott válaszok még magasabb prioritást kapcsolnának a problémakörhöz. A 19. kérdésben e terület az igényelt megoldások között a 2. helyen szerepel, 17,2 % aránnyal. (16. ábra)

E probléma szintén általánosabb a könyvtárak körénél, a köz és minden intézménytípusban mérhetnénk az előfordulását. Orvosolni nem könnyű, de lényegesen egyszerűbb, mint átépítéseket tenni a fizikai akadálymentesség érdekében.

64 éves, férfi, siket:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Sokkal több felirat, piktogram, hogy mi hol található. (Beleértve a WC-t is.)

38 éves, nő, mozgássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Tájékoztatás kapni ahhoz, hogy mit, hol, és hogyan kereshetek, és találhatok meg a rendszerben.

VI. Segítő személy találása a könyvtárban – a 14. kérdésben a 6. helyre került.

Itt is azt kell jeleznünk, hogy más kérdésekben kapott válaszok a segítő személy szerepét lényegesen erősebb, magasabb szintre helyezik: a 19. kérdésben a segítő személy szerepe elsődleges. (16. ábra). A 14. kérdésben a segítő megtalálása jelenti a közepes problémát. A segítő személy elsődleges, de találni lehet.

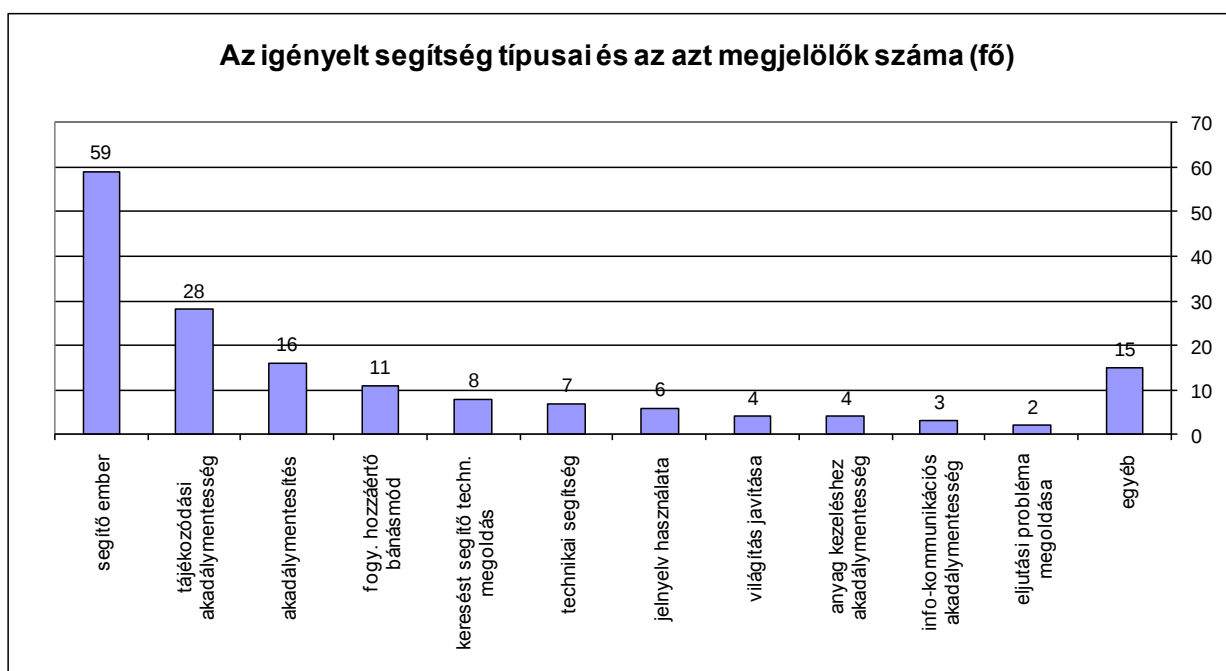
A segítő személy szerepe a kutatásban a válaszolók részéről nagyon hangsúlyozott. Gyakorlatilag a legtöbb válaszban felmerül valamilyen formában. A válaszolók legelsősorban ezen keresztül vélik kézenfekvőnek a különböző helyzetek megoldásait megtalálni.

Még a hiányzó info-kommunikációs akadálymentesítést is legtöbbször a segítők révén gondolják megoldani.

Nem magasan, de az eljutásnál magasabb szinten jelentkező probléma tehát a segítő személy *megtalálása* a könyvtárban. Ez azt mutatja, hogy többet segít a könyvtár használatban jelentkező problémákon, ha a könyvtár személyzeti oldalon válik erősebb támaszává a fogyatékos személyeknek, mint ha az eljutásban kapna több támogatást.

Erre vonatkozóan kiemelkedően sok szöveges jelzés és előzetes információ is érkezett a kutatás során.

16. ábra A 19. kérdés válaszainak feldolgozása: igényelt segítség típusa N=163



VII. Az eljutás a könyvtárba a 14. kérdésben csak a 7. helyre került

Csak a válaszolók 12%-ának okoz kiemelten gondot. Ez jóval alatta marad az előzetes várakozásainknak, azonban egybevág a kérdőívet megelőző vizsgálati szakasz tapasztalataival: az eljutás a napi rutin más területeire is érvényes módszereivel itt is megoldható. A vak, vagy mozgássérült személyek, ahogy más helyre, ide is el tudnak jutni, ha nem is olyan könnyen, mint a nem fogyatékos emberek.

A 16. kérdésre (Ha nem jár könyvtárba, miért nem?) adott válaszok közt karakteresen megjelenik a motiváció és a nehézségek arányára hivatkozás, valamint az ezzel összefüggő válaszcsoporthoz, amelyek a nehézségeket megoldják úgy, hogy fizikailag nem



járnak könyvtárba (segítő által lebonyolított kölcsönzéssel, ill. online információkkal helyettesítik, amit lehet).

Az online oldalak elérése a válaszolók nagy részének nem jelent nehézséget. A válaszolók között mindössze 11,4% azok aránya, akik nem használnak számítógépet, s 15,9 % aki nem használja az internetet (Melléklet: 34 – 37. ábra) . Az online csatorna elérését tekintve tehát nem mutatkozik a válaszolók körében tömeges akadályozottság. Az online elérés másik problémája az anyagok felhasználása („látása, értése”), és akadálymentessége. E tekintetben kapott jelzések szerint a megkérdezettek az eddigi akadálymentesítés terén elért eredményeket érzékelik és használják, a további lehetőségeket, bővítést pedig igénylik.

A 16. kérdésnél (Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?) akik az eljutás nehézségéről írtak, az alábbiakat jelölték meg:

- Az eljutás nehézsége miatt.
- Csak segítővel tudok már kijárni, jobban oda kell figyelni az úton nehogy balesetem legyen.
- Fáj a lábam és hosszú távon nem bírok menni.
- Fizikailag nem megoldható.
- Gyalog nem tudok eljutni, tolókocsim pedig nincs.
- Közlekedési nehézségek miatt, kísérő hiánya miatt.
- Lakóhelyemtől távol van...
- Legutóbb az idegen nyelvű könyvtárba mentem volna, ha bejutottam volna.
- Messze van.
- Nem visznek el.
- Nincs aki elkísérjen.
- Nincs akivel elmenjen.
- Nincs rá lehetőség.
- Önállóan nem vagyok képes fizikailag eljutni.
- Sajnos, egyelőre csak a lakásban közlekedem , de ha jobban leszek és lesz mód az oda jutásra , szívesen járnék könyvtárba



VIII. A 14. kérdésben a lista második felébe került mindhárom olyan kategória, ami arról szól, hogy a megtalált anyaggal mit kezdjen, hogy az anyagot fel tudja dolgozni. (Pl.: hogy az anyag maga akadálymentes legyen). Ezt a többi kérdésben szerzett tapasztalatok is megerősítik.

- 8. helyen, a válaszolók közötti 9%-os aránnyal: teljes, szöveghű hangos könyvváltozatok rendelkezésre állása
- 10. helyen, a válaszolók közötti 6%-os aránnyal: jelnyelvi változatok rendelkezésre állása
- 13. helyen, a válaszolók közötti 5%-os aránnyal: egyszerűsített szövegek

Ez, a tulajdonképpeni anyag használattal kapcsolatos problémák alacsony problémaszintje két okra vezethető vissza:

1. A könyvtárak e téren az akadálymentességet a korábbi években már több hullámban is igyekeztek megoldani, tehát a probléma ezzel is csökkent. Sok helyen rendelkezésre állnak különféle eszközök (Pl. felolvasó programok, stb.).
2. A fogyatékos személyek azt a problémát, hogy mit kezdjenek egy könyvvél, egy hanganyaggal, egy egyéb írott anyaggal, ezt nagyon előrehaladottan kezelik már. Természetesen nem lehet ezt mindenkire vonatkoztatni, de a válaszok ilyen megoszlása mögött erre lehet következtetni az interjúk és a szervezetek képviselőivel való beszélgetések és véleménykérő lapok alapján.

Tehát pl.: egy vak személy, ha a könyvtárban végre megtalálja, amit keresett, akkor a saját szokásos módjain tud is mit kezdeni vele: szkenneléssel, az elektronikus változatot felolvasó programokkal, segítő révén, vagy egyéb módokon. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy innentől kezdve minden egyszerű, vagy könnyű a könyvtárat használó vakok számára, de a nehézség már nem jelent a legtöbb esetben akadályt is egyben.



IX. A mosdó, olvasójegy használat, egyéb szolgáltatások a lista második felében található.

A három problémacsoport (mosdó használat, olvasójegy használat, egyéb szolgáltatások –ruhatár, büfé, stb.) valamelyikét bejelölő válaszolók számát tekintve 38 főt kaptunk. A kérdésre érkezett 218 válasz között ez 17,4 %-ot tesz ki. Ez a 3. helyre volna elég. A könyvtárban való tartózkodás és közérzet tekintetében tehát e három tényező is jelentős befolyással bír a megkérdezettek körében. Egyszerre mindhármat nem jelölte meg legfontosabbnak senki, egy válaszoló jelölt be egyszerre kettőt a fentiekből, s 37 esetben jelölték csak önállóan valamelyiket.

X. A könyvtárba járás nehézségei, akadályai más oldalról közelítve

A 16. kérdőív kérdésünk arra vonatkozott, hogy akik nem veszik igénybe a könyvtári szolgáltatásokat, azok miért nem? Itt szintén összpontosulnak nagyon eltérő jellegű akadályoztatási tényezők – épp az összetett válaszok nyérése érdekében tettük fel nyitottan, s nem analitikus szerkezetben a kérdést. A válaszokat típusokba soroltuk a tartalom alapján (Ha több tényező szerepelt, a leghangsúlyosabbat vettük figyelembe.) több dimenzióban is elvégeztük a kategóriákba sorolást (összesen négy új változót hoztunk itt létre.)

A tartalmilag legrészletesebb típusok besorolási eredményét találhatjuk a 16. ábrán összefoglalva.

17. ábra 16. kérdés: Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?

probléma típus	Összesen	%
nem ér rá	43	28,7%
kiváltja máshogy	23	15,3%
eljutás a könyvtárba - probléma,	16	10,7%
online keres inkább anyagot	16	10,7%
motiváció és nehézségek aránya	15	10,0%
nincs motivációja	14	9,3%
egyéb	8	5,3%
nem elég akadálymentesség	8	5,3%
alacsony nyelvi kompetencia	5	3,3%
segítő személy találása a könyvtárban	2	1,3%
Végösszeg	150	100,0%

A fenti táblázat értelmezéséhez:

Összesen 150 válasz volt a kérdésre, s ez több, mint a könyvtárba nem járók száma. Oka: a könyvtárba ritkán járók is kitöltötték 39 esetben. A válaszok mindkét esetben hasznosak és feldolgozhatók voltak, mivel a 16. kérdésben az objektív és kognitív akadályokról igyekeztünk információt kapni. Ezért e cél feldolgozása során nem szűrtük az indoklásokat a valóban nem járók eseteire.

A 16. kérdésben a válaszolók szöveges válaszokat adtak, amelyeket besoroltunk kategóriákba a probléma elsődleges jellege szerint.

A besorolás során alkalmazott szabályok:

- Ha több ok is említésre került, akkor abba a kategóriába helyeztük, amelyik mellett a többi okot csak kiegészítőleg említették meg.
- A „kiváltja máshogy”, kategóriába soroltuk azokat az eseteket is, ahol a könyv igény felmerült, de vásárlással, segítő általi könyvszerzéssel, házi könyvtárral oldották ezt meg.
- Ebbe a kategóriába soroltuk azt is, ha a könyv igény mellett az internet is megemlítésre került, mint információforrás.

- A „motiváció és nehézségek aránya” kategóriában szerepel egyaránt az alacsony motiváció, alacsony nehézségek és a magas motiváció és magas nehézségek és ezek többi kombinációja. E kategóriát adtuk akkor is, ha csak nehézséget említettek, de jelezték, hogy egyébként mennének, s a nehézség nem teljes akadályoztatást tartalmazott.
- „Alacsony nyelvi kompetencia” kategóriát kapott az is akire azt jelezte a kitöltő, hogy nem tud olvasni (megjegyezzük: a könyvtár szempontjából ez nem jelent irreleváns kitöltőt).
- Egyéb – ide soroltuk, aki nem adott meg okot, csak az állapotát jelezte újra (pl.: nem látok), vagy az ok nem volt besorolható a többi kategóriába.

A táblázat elemzésekor a következőket emeljük ki:

A vezető helyen említett „nem ér rá” kategória nem jelenti az érdektelenséget, nem azonos a „nincs motivációja” kategóriával.

E válasz típus kevert, mert az is erre hivatkozik, aki nem motivált eléggé, de elfoglalt és az is, aki motivált, de elfoglalt. Egy kis szegmensben feltételezhető az is, aki nem motivált, nem menne könyvtárba ha nagyon ráérne sem, de a nem motiváltság helyett választotta ezt a válasz kategóriát, mert érték szempontjából ezt tartja társadalmilag elfogadottabb válaszmódnak. Ezek aránya azonban nem lehet nagy, a kérdőív kitöltése anoním volt.

A 16. kérdés elemzésével érzékelhető, hogy a motiváció hiánya mindössze 9%, s minden ettől a kategóriától magasabban jelzett okban van motiváltság, csak visszatartó erők hatása érvényesül. Ezek együttesen 75,3 %-ot tesznek ki.

A könyvtárba nem járók okokra vonatkozó válaszait külön feldolgoztuk abból a szempontból is, hogy a könyvtárba járási szándék és a nehézségek, akadályok viszonya mit mutat? A válaszoló menne, de nehézséget jelent (ez a potenciálisan könyvtár használói kör) vagy nem menne, illetve menne, de objektív akadályt jelez, vagy arra hivatkozik⁷. (Ezeket a válaszokat nem soroltuk a potenciális könyvtárhasználók körébe.)

A kapott arány 105/155 - 67,7 % -ot tesz ki, ami a jelenleg nem járók és ezt indokolók között azok aránya, akik az indoklásuk alapján besorolhatók a potenciális könyvtár

⁷ Az objektív okra hivatkozást nem kell természetesen objektív oknak tekintenünk, hiszen a válaszban attitűdbeli gát is szerepelhet. Azonban az objektív okra hivatkozás mögött két okot feltételezhetünk: vagy valódi objektív akadályt, vagy mentális távolságot, amit kognitív akadályként kell kezelnünk. Ez utóbbi is elég nagy távolságot jelez a potenciális könyvtár használók körétől ahhoz, hogy indokoltnak tartsuk ebből kihagyni.



használói körbe. Tehát egy részük mozdítható, illetve az akadályoztatás csökkenése esetén megjelenhet a könyvtárakban, a könyvtári rendszer potenciális partnerkörét jelentheti a jelenlegi passzivitása ellenére is.

Mindössze egy válasz vitatta a könyvtár hasznosságát⁸.

A Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem? Kérdésre adott válaszok között felfedezhető és elkülöníthető volt egy jellegzetes attitűd csoport, mely a könyvtárat és az internetet egymás alternatívájának, vagy részleges (de éppen a számára legszükségesebb dolgokban) alternatívaként kezelte. E válaszokban nem csak a praktikus információk és szakanyagok tekintetében, de az irodalmi szövegek terén is jelezték ezt a viszonyt.

„A szükséges dolgokat megtalálom az interneten is. Vagy: „egyébként is, az interneten megtalálom, letölthetem” vagy: „Általában online találok meg az információkat”– típusú válaszok aránya a jelenleg könyvtárba nem járó és azt indokoló válaszolók között: 19,4 %. Ezekben a válaszokban tükröződő összefüggés a könyvtár és az internet között a válaszolók 16. kérdésbeli arányánál jóval túlmutat, s sokkal általánosabb. A többi indoklás egy részében is valószínűleg érvényesült volna, ha a válaszolónak eszébe jut erre is kitérni.

Nem jelöltük ide azokat a válaszokat, ahol az internetet nem ilyen oppozíciót mutató összefüggésben, hanem a könyv vásárlási lehetősége miatt említették (online könyváruházak, antikváriumok). Az internet ebben az összefüggésben nem a könyvtárat pótolja, hanem a könyvesboltot.

A 16. kérdésnél adott válaszok egy csoportja (Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem?)

Akik „kiváltják máshogy” a következőket jelezték a 16. kérdésre válaszként:

- A gyerekeim járnak helyettem rendszeresen.
- A szabadidő eltöltéshez és a munkámhoz az interneten keresztül jutok megfelelő ismerethez, ezenkívül a családom rendelkezik megfelelő könyvtárral, illetve folyamatosan történik annak feltöltése.
- Ajándékba és a kölcsön kapott könyveket olvasom.

⁸ „Ennek semmi értelme nincs, mert ugyanis a neten sok olyan dolgot fel lehet keresni, amire szükségem van és itt megtalálhatók hol kaphatók a könyvek. Sőt online alapján is kiválaszthatom, vagy postán vagy személyesen veszem át a könyvet. Antikvár könyveket is itt a neten a google módban ki lehet keresni. Szerintem nincs szükség külön könyvtárra. Persze kivételes eset a diákoknak a legnagyobb szüksége van az anyag megszerzése stb. ezt meg tudom érteni. Egyébként nincs erre nagy szükségünk!”

- Az egyesület könyvtárát használja.
- Az engem érdeklő könyveket általában megveszem + a többi szükséges információt az interneten megtalálom.
- Azokat a könyveket amelyek érdekelnek megveszem magamnak, egyébként a munkám miatt kevés időm van olvasni, csak este elalvás előtt olvasok.
- Egyelőre van elég könyvem, ami érdekel.
- Elsősorban Internetet és saját könyveket fogyasztok. Család által Szabó Ervin könyvtárból hozott irodalmat olvasok még. Saját internetes elérést használok többnyire.
- Én magam könyvesboltba szoktam menni, és valami jó könyvet vásárolok.
- Ennek semmi értelme nincs, mert ugyanis a neten sok olyan dolgot fel lehet keresni amire szükségem van és itt megtalálhatók hol kaphatók a könyvek. Sőt online alapján is kiválaszthatom, vagy postán vagy személyesen veszem át a könyvet. Antikvár könyveket is itt a neten a google módban ki lehet keresni. Szerintem nincs szükség külön könyvtárra. Persze kivételes eset a diákoknak a legnagyobb szüksége van az anyag megszerzése stb. ezt meg tudom érteni. Egyébként nincs erre nagy szükségünk!
- Inkább megveszem, letöltöm a könyveket
- Inkább megveszem, mert a én tulajdonom és akkor olvasom amikor akarom.
- inkább megveszem, vagy netről letöltöm
- Interneten hozzáférhető sok könyv, cd és dvd, illetve könyvet vásárolok.
- Interneten minden számomra fontos könyvet meg találok, illetve ha szükséges megvásárolom
- Jelenleg a munka mellett elég az internet használat, valamint DVD és könyvek hozzájutása is megoldott
- Jelenleg nem tartom fontosnak és nem követeli meg semmi.
A saját könyvtáram és az internet otthoni felhasználása kielégíti most az igényeimet.
- Másképpen oldom meg, hogy olvasnivalóhoz jussak. Pl. megveszem magamnak az engem érdeklő könyveket.
- Megveszem a szórakoztató könyveket, ami érdekel.
- otthon szoktam olvasni
- Otthoni használatban a lehetőségeimet megtalálom. Akár Internet, akár saját könyvtáron belül.
- Több olvasnivaló halmozódott össze, amivel még nem végeztem.
Több könyvet kapok kölcsön elolvasásra.
Interneten megvásárolt könyvek, házhozszállítása miatt.

18. ábra A 14. kérdésre adott jelölések eloszlása fogyatékosági típusonként

	Autista	Beszéd- fogyá- tékos	Értelmi fogyaté- kos	Hallási fogyá- tékos	Halmo- zottan fogyá- tékos	Látási fogyá- tékos,	Mozgás- szervi fogyá- tékos	Egyéb	nincs adat	Vég- összeg
áttekinteni, mit találhatok a könyvtárban			33	41	6	8	5	2	2	97
a katalógusban keresés	1		26	20	12	9	2	2	2	74
szükséges hely, ahol a fogyatékos ember szabadon dolgozhat, segítőjével	4		10	12		1	9			36
a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok, stb.)	5	1	15	10			2			33
mozgás a könyvtárban, eligazító táblák, vezetőszávok, könnyen megtalálható olvasószolgálat			4	6	3	8	8	1		30
segítő személy találása a könyvtárban	3	2	3	12	1	1	6	1		29
eljutás a könyvtárba			3	4	5	2	12			26
teljes, szöveghű hangos könyvváltozatok rendelkezésre állása				11	1	5	1	2		20
mosdóhasználat			6		1	2	7			16
jelnyelvi változatok rendelkezésre állása			1	13						14
olvasójegy használat			4	4		1	2	1		12
egyéb szolgáltatások (ruhatár, büfé, stb.)			2	7	1	1				11
egyszerűsített szövegek	2		1	4		2			1	10
Végösszeg	15	3	108	144	30	40	54	9	5	408



4. Milyen igények és megoldási javaslatok jelentek meg a felmérésben?

Mottó:

„Attól függ, hogy milyen fogyatékosokról van szó, a különböző fogyatékosággal élő személyeknek másképp lehet segíteni”

(Autista válaszoló jegyzete a véleménykérő lapon)

4.1. A gyakorlati oldal: Milyen konkrét segítség, támogatási igény jelentkezik?

Az igények áttekintéséhez itt néhány szövegrészt idézünk, amelyek hasznos támpontokat adhatnak a fogyatékos emberek oldaláról. Emellett a mellékletben megtalálhatók a kérdőív erre vonatkozó legfontosabb kérdéseire adott válaszsorok is.

50 éves, nő, hallás és látássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Ha lehetne egy 7 -ig együtt lakni egy sérült emberrel csak így látná és tapasztalná meg azt hogy milyen jellegű segítség kell nekünk

39 éves, nő, hallássérült:

Használta már a könyvtárak által nyújtott internetes (online) szolgáltatásokat?

online katalógus, skype tájékoztató szolgálat, otthoni kölcsönzés hosszabbítás, e-mail levelezés, elektronikus/digitális dokumentumok (folyóirat-cikk, képkönyvtár)

55 éves, nő, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Büfé, társalgó sarok, ahol le lehet ülni beszélgetni anélkül, hogy a többi könyvtárlátogatót zavarnánk,

kínáló, figyelem felkeltő szövegek az újdonságokról, műfajonként, (próza, krimi, romantikus, gyermekirodalom, ism. terj.)

Tematikus hetek : történelmi események köré szervezett többféle rendezvény, babaápolással kapcs. termékbemutató, szakmai előadás, témához kapcsolódó könyvek ismertetésével stb.

Korosztályi kínálat ismertetése havonkénti frissítéssel,

Több eligazítást a zavaróan nagy kínálatban plakátokon, nyomtatványokon.

A jelenlegi pénzes tanfolyamok helyett ingyenes kurzusok a számítógép használat megismertetéséért az idősebb korosztállyal. Szerintem ez pld. közérdek.

Pályázatíráshoz tanácsadó szolgálat



36 éves nő, nagyothalló

[Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?] - ha több felirat, jelzés állna rendelkezésre bizonyos információkról (pl. a fogyatékosokra vonatkozó szociológiai kutatások hol található meg, mert általában szét vannak szórva); külön füzetet adnának ki, mit hogyan kell tenni, s hogy milyen a rendszer, s hogyan lehet abban eligazodni.

21 éves nő, érzékszervi fogy. és hallássérülés:

A mozgással, eligazodással, kereséssel, kellemes tartózkodással kapcsolatban elboldogulok. De jó lenne, hogyha volna olyan segítő személy a könyvtárban, aki türelmesebb, és képes fogyatékos emberekkel szót érteni, és felvállalja, hogy a munkája idő igényesebb, mint a többi dolgozóé. Egy ilyen embernél kritérium, hogy ismerje a Braille írást, és a jelnyelvet, illetve ismerje a fogyatékosságokat, és azok segítésének lehetőségeit.

37 éves nő, nagyothalló:

A dolgozókkal néha nehéz kommunikálnom, egy könyvtárban az emberek a szokásosnál halkabban beszélnek, nehéz (ez emberi jellemző) hiába kérem, hogy beszéljenek esetleg hangosabban, sokan nem veszik ezt a kérést komolyan, vagy nem tudnak átállni egy más beszéderősségre. Tehát szerintem a személyzetnek kellene esetleg plusz képzést tartani.

42 éves, férfi, hallássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Mivel írásban könnyebben értetem meg magam, hasznos lenne a pulton egy papír és toll, hogy leírhassem amit kérdeznék. Vagy beírhatnám a számítógépen a címet anélkül, hogy "elvenném" a gépüket.

30 éves, nő, hallássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Saját tapasztalatomból kiindulva, néha a kommunikációban akad egy "apró" gond. Ugyanis, egyeseknél néha nem lehet leolvasni a szájáról, hogy mit mond, vagyis nem artikulál eléggé vagy túl gyorsan beszél vagy éppen olyan pozícióban ül/áll, hogy száját sem látni, nemhogy leolvasni a mondanivalóját.

Érdemes lenne ezekre is odafigyelni.

30 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Egy automatikus rendszer, ami jelzi(e-mailt)küld ha lejáráthoz közelít a kölcsönzött könyv, vagy egyéb anyag.

27 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Ha akadálymentes lenne a könyvtár katalógusa, és lenne képernyő felolvasó. Bár lehet, hogy van Katona J. könyvtárba én mindig itthon nézem meg. Ha lenne wifi a kávézóban akkor saját gépemmel is meg tudnám nézni. Ez enne a legjobb.



27 éves, nő, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

online katalógus, online kölcsönzés-hosszabbítás, előzetesen az igényelt könyvek listájának leadása, hogy azokat kikeressék, mire odaérek és átvehessem

32 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Jó lenne, ha a menük egyszerűsödne. Ne lennének többszörös almenük.

29 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Ne legyen túl grafikus, a Jaws programmal teljesen kompatibilis legyen pl. a szabó Ervin online katalógust kielégítően lehet használni.

33 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Egy olyan összefoglaló oldal, ahol az összes elektronikus katalógus egy helyről elérhető

16 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Csodálatos kedvezmény lenne, ha a fogyatékkal élők számára ingyenes lenne az internet hozzáférés, például térítésmentesen kaphatnának mobil internet adaptert otthoni gépükhöz. Jómagam és számos ismerősöm rendszeresen használjuk a Magyar Elektronikus Könyvtár és a Digitális Irodalmi Akadémia digitalizált köteteit, csak hát az internet használat pénzbe kerül

57 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Online az érdekelne, egy jól, átgondoltan összerakott katalógus kiegészítve egy sokoldalú és barátságos keresővel. Aztán ha hazánkban is komolyabban beindul az e-book biznisz, a lehetőségek korlátlanok szinte - de ezen már most el kellene kezdeni dolgozni.

67 éves, férfi, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Több szabad hozzáférésű digitális könyv, az újdonságoknak a papírváltozatokkal egy időben való megjelenése.

50 éves, férfi, halmozottan sérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Jaws képernyőolvasóval rendelkező számítógép, olyan kereső szoftver, amit ezzel a képernyőolvasóval jól tudok használni



21 éves, nő, hallássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést?

Jelentős segítség lehetne, ha a kezelő programok egyszerűbbek lennének, illetve ha máshogy nem megoldható, adjanak magyarázatot, hogy melyik rubrikába mit és hogyan célszerű írni. Pl. emlékszem, hogy anno nagyon nehéz volt gépes katalógussal keresni könyvet a „Fszek”-ben, időbe tellett, mire kiismertem magam rajta. Egy kezdő könyvtárlátogató, főleg fogyatékos, nem ismeri a szakszavakat

22 éves, nő, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Egyértelműbb eligazító táblák a polcok megtalálásához, több segítő személyzet.

33 éves, férfi, nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Feliratok, térképek, hogy mit-hol találok

32 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Az online ügyfélszolgálat nagyban segítene, hogy mire én odaérek addig kikereshessék a számomra szükséges könyvet és ne kelljen várni, illetve ha nincs olyan akkor fölöslegesen ne menjek be.

Autista gyermek szülője a véleménylapon:

Dolgozzák ki egészen a legkisebb lépésekre bontva minden szolgáltatásnak a használatát

Pl.: könyvkölcsönzés:

1. egy bizonyos könyvet keresek
2. a szerzőjét ismerem
3. odamegyek a katalógushoz
4. megkeresem a könyv papírkáját a betűrend segítségével
5. kiírom a megfelelő adatokat
6. odaviszem a pulthoz
7.
8.

„Előzetes ismeretanyagot kell elsajátítani a halmozottan sérültek csoportjáról. Annyira sokrétűek, hogy mindegyik egyedi megoldást kell találni.”

Kérdés: Mivel lehetne támogatni a mozgást, eligazodást, keresést a könyvtárban?

„Azzal, ha mindegyik könyvnek egy külön száma lenne.”



Ebben az igényben benne van a lehetőség is: az autisták számára készülő segédletekben és online katalógusokban hangsúlyosabb, alapvető szerepet lehetne kapnia pl. az isbn számnak

29 éves, férfi, látássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Lehetne egy olyan munkatárs, aki csak a fogyók számára könyveket szkennelne és online is letölthetővé tenné őket Természetesen csak is megfelelő igazolás után, hogy jogosult a könyvek hozzá féréséhez.

40 éves, férfi, látássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Számomra az lenne a legkényelmesebb, ha minden könyvtári szolgáltatást elérhetnék az interneten keresztül. Ha a könyvtár minden síknyomtatott kiadványát elektronikus változatban és valamennyi audio-vizuális anyagot online és letölthető módon egyaránt hozzáférhetővé tennének.

37 éves, nő, mozgáskorlátozott:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

A sorok közti nagyobb hely

47 éves, férfi, mozgássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

mivel a jelenlegi könyvtár területe kicsi, lehetetlen kerekesszékekkel bent közlekedni.

4.2. A személyes és mentális oldal a támogatás tartalmában és módjában

Mottó:

„A kommunikációban akadályozott emberek számára sokszor csak egy olyan kulcsszemély, személyi segítő jelenthet info-kommunikációs akadálymentességet, aki ismeri az illetőt, bírja annak bizalmát, illetve reá szabottan képes a külvilág jeleit eljuttatni a fogyatékos emberhez és viszont”

In: 2. melléklet, Komplex akadálymentesítési pályázatokhoz, AJÁNLÁS az info-kommunikációs akadálymentesítésre. 1. kiadás. (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány - 2008.)

23 éves, férfi, értelmi fogyatékos:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?



Meg kéne tanulniuk beszélni \\\"értelmileg akadályozott\\\" nyelven. Nem kéne megijedniük, ha éppenséggel nemcsak értelmiségiek, hanem \\\"más\\\" emberek is bemennek a könyvtárba. Nem kéne félniük tőle.

34 éves, férfi, siket:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Nagyobb könyvtárakban (pl. FSZK, OSZK) legalább legyen egy hallássérült dolgozó (jelnyelvi tudással) vagy olyan dolgozó(k), aki tudjon a könyvtárral kapcsolatos néhány jeleket.

22 éves, nő, látássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Szerintem semmi plusz tudásra nincs szükség csak segítőkész legyen és minden megoldva.

16 éves, férfi, nagyothalló:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Ha kellő türelemmel és tapintattal bánik a fogyatékos könyvtárhasználóval, akkor véleményem szerint nincs semmi extra elvárás vele szemben. Bár talán optimális lehetőség lenne, ha a könyvtári dolgozók közül legalább egy személy alapszinten ismerné a jelnyelvet

33 éves, férfi, látássérült:

A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar?

Megkérdezni, hogy segíthetnek-e, ill. felajánlani a későbbi esetleges segítségnyújtás lehetőségét, emellett jelezni, hogy hol tartózkodnak, hogy könnyen meg lehessen találni őket.

67 éves, férfi, hallássérült:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

Semmi különöst, csak emberit...

28 éves, férfi, értelmi fogyatékos:

A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

empatikusnak kell lenniük, minimális gyógypedagógiai ismeretekkel kell rendelkezniük, hogy nekünk megfelelő segítséget tudjanak nyújtani.

43 éves, nő, súlyosan nagyothalló:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Amikor a hallássérülttel beszélnek, akkor szembe forduljanak vele, úgy kommunikáljanak.

21 éves, nő, érzékszervi fogyatékos:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

A mozgással, eligazodással, kereséssel, kellemes tartózkodással kapcsolatban elboldogulok. De jó lenne, hogyha volna olyan segítő személy a könyvtárban, aki türelmesebb, és képes fogyatékos emberekkel szót érteni, és felvállalja, hogy a munkája idő igényesebb, mint a többi dolgozóé. Egy ilyen embernél kritérium, hogy ismerje a Braille írást, és a jelnyelvet, illetve ismerje a fogyatékosságokat, és azok segítésének lehetőségeit.



Látássérült véleménylapon:

Kérdés: A könyvtári dolgozók mely területeken, miben tudnak segíteni?

Szinte bárhol.

Ha beléptem az ajtón, egy előre köszönésből már tudom, hogy észrevettek, és hogy hol van az az ember, akivel beszélni fogok. A választásnál, ha csak nagyjából tudom, mit szeretnék. A könyv megkeresésében, főleg ha szabadpolcos. A nekem rendelkezésre álló könyvtári segédeszközök megtalálásában, ha szükséges, beállításában a nekem alkalmas használathoz. Az egyik legfontosabb forrás a könyvtáros az új irodalmak megismerésében, hiszen a látó ember a könyvesboltban, a plakátokon, esetleg újságokban látja a friss megjelenésű könyveket, a látássérült irodalom kedvelő ezt a nagy hátrányt csak egy tájékozott és készséges könyvtárossal hozhatja be gyorsan.

Hallássérült részéről érkezett véleménylapon:

Tudnia kell, hogy kell kommunikálni a siketek/nagyothallókkal, valamint ismernie kell a jelnyelvet, és a siketek kultúráját.

Értelmi fogyatékosokkal foglalkozó szakértő vélemény jegyzetében:

*A [könyvtári] dolgozóknak mit kellene **tudnia, ismernie** tekintettel az ön által itt képviselt fogyatékos személyekre?*

Fontos, hogy átessen egyfajta érzékenyítésen, hogy valamennyire leküzdhesse az esetleges előítéleteit, s ismerje a segítséhez szükséges tipikusan felmerülő problémákat.

*A dolgozóknak mit kellene **tennie**, hogy **tényleg segítség** legyen a fogyatékos személyek számára?*

Türelmesnek kell lennie, és tudnia kell, hogy bátran visszakérdezhet, ha nem ért valamit, illetve, hogy nem kell megjátszania magát, s úgy tennie mintha nem venné észre a fogyatékossgát. Inkább pontosan fogalmazott célzott kérdéseket tegyen fel arra vonatkozóan, hogy miben tud segíteni.

Könyvtár használatot bemutató szervezett alkalmak, ahol az alapvető dolgokat, mit, és hogy lehet a könyvtárban megtalálni bemutatják, s ezen alkalmakkor a könyvtári dolgozók is jobban megismerhetnék ezt a csoportot.

Autista gyermek szülője:

[Mit igényel?]

- egyértelmű feliratok, piktogramok
- viselkedési szabályok írásban – mit szabad, mit nem szabad, mit illik, mit nem illik
- a személyzet beavatása:
 - legyenek tájékozottak a fogyatékossgáról
 - ismerjék meg személyesen a fogyatékossgal élőket
 - legyen egy „mentor”, akivel megérti egymást az autizmussal élő, és tud akkor menni, amikor ő van szolgálatban
 - ha az érintett személy körül valami bonyodalom támad, azonnal vegyék észre és segítsenek



*A dolgozóknak mit kellene **tudnia, ismernie** tekintettel az ön által itt képviselt fogyatékos személyekre?*

- zavarja őket *[autista személyeket]*, ha a jelenlétükben hangosan beszélgetnek
- a lehet, a szabad és az illik – nagyon-nagyon különböző fogalmak, ne keverjék ezeket
- csendes, barátságos hangnemben, egyszerűen fogalmazva beszéljenek hozzájuk
- ne emeljék fel a hangjukat ha rendre akarják őket utasítani – az autistáknál az erélyesség nagyon nem jön be
- a beiratkozás előtt kell megállapodni a viselkedési szabályokban, és hogy amíg az illető nem tudja azokat betartani, addig nem járhat a könyvtárba
- legyen menekülési útvonal – kimehet, elvonulhat, és senki ne szóljon hozzá, amíg megnyugszik
- a várakozást és sorban állást nehezebben viselik

*A dolgozóknak mit kellene **tennie**, hogy **tényleg segítség** legyen a fogyatékos személyek számára?*

- minél kevésbé feltűnően segítse
- ha egy másik személlyel problémába bonyolódik, azt vegye észre és segítsen tisztázni a félreértést
- biztonságérzetet nyújt az autista számára az is, ha előzetesen telefonon v. e-mailben megtudhatja, hogy a következő látogatás alkalmával mely alkalmazottak lesznek ott.

4.3. Milyen tartalmakat igényelnek a válaszolók?

E kérdésre vonatkozóan nem érkezett nagyobb számú jelzés a kérdésekre. A jelzések az életkornak és érdeklődési körnek megfelelő tartalmakról szóltak.

Konkrét igények:

- A fogyatékos emberekről szóló szociológiai munkák,
- Filmek DVD-n
- Műszaki és
- szabadidő eltöltéséhez szánt könyvek

34 éves, férfi, siket:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

Szabadpolcon nagyobb teret biztosítani

- DVD magyar és néhány külföldi filmek minden feliratozva legyen (mert sok jó és régi magyar filmekben nincs felirat, pl.: Egri csillagok, Honfoglalás, Kőszívű ember fiai, Az aranyember, Latabár filmek stb.)



36 éves, nő, hallássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

ha több felirat, jelzés állna rendelkezésre bizonyos információkról (pl. a fogyatékosokra vonatkozó szociológiai kutatások hol található meg, mert általában szét vannak szórva); külön füzetet adnának ki, mit hogyan kell tenni, s hogy milyen a rendszer, s hogyan lehet abban eligazodni.

4.4. Mit igényelnek az információhoz jutás módját tekintve?

Látássérült véleménylapon:

Mivel lehetne támogatni a könyvtári anyag olvashatóságát, használatát?

Hangos könyvekkel (nagyon fontosnak tartom a TELJES mű SZÖVEGHŰ felolvasását, a rövidített, átdolgozott anyagokkal szemben.)

Elektronikusan elérhető, szintén teljes és eredeti szöveghű változat megléte.

21 éves, nő, érzékszervi fogyatékos:

Használta már a könyvtárak által nyújtott internetes (online) szolgáltatásokat?

Filmek, könyvek lelőhelyére kerestem rá. Újság cikket kerestem a tanulmányaimhoz kellett, elektronikus könyvet is kerestem, de nagyon fárasztó a képernyőről olvasni, ezért csak megkeresem, de nem olvasom el addig amíg meg nem találom a nyomtatott változatot.

50 éves nő, mozgássérült

Nem tudom, megvalósítható lenne-e - ez csak most jutott eszembe - hogy a még nem letölthető könyveket is egyre nagyobb számban digitalizálni, és akár online rendszerben - fizetség ellenében - olvashatóvá tenni. Így az a tapasztalatom, hogy egyre kevesebben járnak könyvtárba, mert a netnek köszönhetően ki sem kell mozdulni, mégis "szobába jön" az információ, a könyv.

40 éves férfi, látássérült - vak:

Számomra az lenne a legkényelmesebb, ha minden könyvtári szolgáltatást elérhetnék az interneten keresztül. Ha a könyvtár minden síknyomtatott kiadványát elektronikus változatban és valamennyi audio-vizuális anyagot online és letölthető módon egyaránt hozzáférhetővé tennének.

Az online ügyfélszolgálat nagyban segítene, hogy mire én odaérek addig kikereshessék a számomra szükséges könyvet és ne kelljen várni, illetve ha nincs olyan akkor fölöslegesen ne menjek be.



50 éves, nő, mozgássérült:

Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

[...] Nem tudom, megvalósítható lenne-e -ez csak most jutott eszembe - hogy a még nem letölthető könyveket is egyre nagyobb számban digitalizálni, és akár online rendszerben - fizetség ellenében - olvashatóvá tenni. Így az a tapasztalatom, hogy egyre kevesebben járnak könyvtárba, mert a netnek köszönhetően ki sem kell mozdulni, mégis "szobába jön" az információ, a könyv.

5. Összegzés

Kutatásunk több oldalú információgyűjtéssel, majd fő súlyában nem reprezentatív kérdőíves felméréssel készült. Összesen 347 értékelhető kérdőívet kaptunk, a kutatás céljainak megfelelő bő tartalommal.

A kitöltött kérdőívek a fogyatékosági csoportok minden körét érintették, legnagyobb számban a hallássérültek jelennek meg a kitöltők között. Érkeztek válaszok minden korcsoportból, és településtípusról (Budapest túltreprzentáltsága tapasztalható) a nemek szerinti arány is megfelelő.

A kutatás legfontosabb eredményeit a következőkben foglalhatjuk össze:

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

A könyvtár használatával kapcsolatos problémák következőkben rangsorolódnak:

Az akadálymentesség különböző formáit is megelőzve elsősorban a személyes segítség és a könyvtári dolgozók támogatására van szüksége a megkérdezetteknek.

A válaszolók szempontjából kulcskérdés a könyvtár használat folyamatában a személyes segítség:

- Talál-e segítő munkatársat?
- A szolgálatban lévő munkatártnak a hozzáállása, attitűdje milyen helyzetet teremt: oldó, vagy feszültség fokozó hatású?
- A segítő munkatárs megtalálja-e az egyensúlyt a segítség és a túl gondoskodás között?

A segítő munkatárs közreműködését sok esetben a hiányzó info-kommunikációs akadálymentesítettség helyettesítési feladataira igénylik:

Az eligazító piktogramok, táblák, vezetősávok, Braille jelek, és tömör egyszerűsített szövegű ismertető helyett is jelenleg a segítő személy jelenti a perspektívát a könyvtár igénybevételekor.

A segítő személy rendelkezésre állásában a válaszolók is a segítő munkatárs elfoglaltságát-ráérését tartják alapvető körülménynek. Többször felvetődik a szaktudással rendelkező kifejezetten a fogyatékosokat segítő személy igénye.



A segítő személy igénye a legtöbbet említett problémákkal, az eligazodással, a kereséssel, katalógus használatával merül fel legtöbbször. Ez az a pont amelyen a legnehezebben jutnak át a fogyatékos olvasók. Itt bármilyen hátrány, vagy a fogyatékossgal kapcsolatos nehézség már akadályként is jelentkezik.

A fogyatékos emberek könyvtári „karrierjét” legnagyobb hatással a könyvtárosok viselkedése és hozzájuk való viszonya befolyásolja (a könyvtár használat igénylésének erősségén kívül). A megértés, a türelem, a kedvesség, a segítőkészség a válaszok legtöbbet használt fogalomköre. Ez nem jelenti mindezek jelenleg hiányzó jellegét, de jelenti a folyamatosan igényelt állapot.

A segítő személy és annak attitűdje, mint kulcs momentum kiemelkedik tehát a válaszokban. Emellett még további igények is jelentkeznek kisebb hangsúlyokkal:

- az elektronikusan elérhető anyagok körének bővítése,
- az akadálymentesítés folytatása, legelsősorban tájékozódást segítő eszközökben: térben és a folyamatban egyaránt. (az eligazító táblák, és folyamat leíró segédletek terén)
- az akadálymentes formában elérhető művek számának emelése,
- a kölcsönzési idő hosszabbra nyújtásának lehetősége,
- az elektronikusan, adathordozón elvihető anyagok körének bővítése

6. Módszertani szempontok

A kutatás több szempontból is sajátos feltételek elé állította a módszertani tervezést, így több ponton is el kellett térni a standard kutatási gyakorlattól.

A kutatás kereteit és stratégiáját nagyban befolyásoló sajátos feltételek:

- A kutatás jellege: felmérő, problémaköröket és összefüggéseiket felsoroló, döntően kvalitatív. Tehát elsősorban a problémák teljes körét kell reprezentálni, kevésbé a fogyatékos lakosságot, mint alapsokaságot. (Az, hogy a második szempont nem jelent alapfeltételt, ez elméleti és gyakorlati szempontból radikálisan különböző sík az alapsokaságra reprezentatív vizsgálati kritériumokhoz képest.) E reprezentativitásra nem is volt gyakorlati lehetőség, mert:
- Nem állrendelkezésre a fogyatékos lakossági körről teljes adatbázis, vagy lista, s így nem lehet klasszikus reprezentatív megkérdezést végezni. (A kérdőív számszerűsíthető kérdései esetében lenne ennek jelentősége.)
- Az elsődleges célcsoport rendkívül heterogén, s nagyon különböző irányú speciális jellemzőkre kell tekintettel lennünk. Látássérült, hallássérült és értelmi fogyatékos emberek is ki kell tudják tölteni a kérdőívet. A kérdések köre szűkebb lett ezért, s a kérdéseket e feltételek között is alkalmazható formában igyekeztünk kialakítani

1 A kutatásba bevont személyek, célcsoport

A kutatás elsődleges célcsoportja: A könyvtárak szempontjából potenciális olvasó-használó fogyatékos személyek.

Pontosabban: azon könyvtárhasználat szempontjából releváns korú⁹ fogyatékos emberek elérését célozza a jelen kutatás, akik önálló életvitellel jellemezhetők (akár segítők által). Más oldalról: Minden fogyatékos személy a célcsoportba tartozik, aki nem intézeti bentlakásos ellátásban részesül. E feltételt a beérkezett ívekben a 8 db bentlakásos válaszoló esetében azoknál nem érvényesítettük, akik a bentlakás mellett aktívan kijárnak – a súlypont az önálló életvitelre képesség volt.

⁹ Eredetileg 10 év feletti személyeket céloztunk, azonban ezt a szűkítő feltételt később, a felvétel megkezdése előtt elhagytuk, mert a könyvtár használatban a segítőkkel történő használatra is kíváncsiak vagyunk, s így a gyermek könyvtár használók is a célcsoportba sorolódnak. Összesen 5 db. 10 év alatti korú kitöltőtől érkezett kitöltött ív.



A célcsoportok kiválasztásának elve kiterjedtebb módszerekre¹⁰ támaszkodó szociológiai szempontokat követ. A célcsoport meghatározás is összetett, tehát a Kit keressünk meg? - kérdésre nem egy csoport jelenti a választ. Célcsoportot jelent természetesen a fogyatékos személyek köre, mert az ő közvetlen tapasztalataik és szempontjaikat keressük. De második célcsoportot jelentenek a témában egyéb oldalokról jártas kompetens személyek is, mert a megkeresésükkel az elsődleges célcsoport megkérdezésének jobb megalapozottsága érhető el, valamint a feldolgozásban lényegesen több összefüggés és magyarázat, kiegészítő információ áll rendelkezésre.

A célcsoportokba esők köréhez képest szűkebb kört jelent a technikailag elérhetők, a kutatásba ténylegesen bevonható személyek köre, akik a kutatás alanyai lehetnek.

Bevont személyek, a kutatás alanyaként meghatározható célcsoportok:

1. Az előzőekben leírt fogyatékos személyek és segítők köre, akiket a kutatás során a tervezett csatornákon keresztül elérhetünk (kifejtve: a Mintavételről szóló fejezet részben).
2. A könyvtár használat szempontjából releváns ismeretekkel rendelkezők köre. Itt a gyakorló szakértők mellett könyvtári munkatársak is célcsoportban szerepelnek, valamint a fogyatékos személyek szervezeteinek képviselői részéről is számítottunk visszajelzésekre és észrevételekre.

Az elsődleges célcsoport összetétele nagyon tagolt és jellegében nagyon különböző csoportokat foglal magában. Fogyatékos személyek körébe tartozónak tekintettük minden fogyatékosági csoportot, s a kérdőívet a beszéd-, mozgás-, látás- és hallássérült, értelmi fogyatékos, autista, valamint halmozottan fogyatékosok körében is igyekeztünk felvenni.

A kutatás tervezése szempontjából a célcsoport összetettsége jelentette az egyik legnagyobb kihívást. Az egyes fogyatékosági csoportok külön-külön speciális módszereket, speciálisan kialakított kérdőívet igényelnének. A felvétel során azonban arra kellett törekednünk, hogy a kérdőívünkben minden csoport esetében elérjük az alkalmazhatóság szintjét. Tehát nem lehetett az egyes csoportok szempontjából optimumra törekedni. A legnagyobb szűkítő kényszerfeltételt az jelentette, hogy az értelmi fogyatékos emberek, autisták, és siketek számára is érthető, minél egyszerűbben szövegezett kérdőívet hozzunk létre.

¹⁰ kvantifikáló és „megértő” szociológia egyaránt szükséges e kutatási területen

Ennek érdekében a következőkre törekedtünk:

- elhagytunk minden olyan kérdést, ami a kutatásból nélkülözhető volt,
- a részletező kérdéseket kihagytuk,
- csökkentettük a kérdések elvont fogalmazását,
- bonyolultabb kategória választó kérdésformákat nem alkalmaztunk, rangsorolásokat mellőztük,
- igyekeztünk minél jobban gyakorlat közelivé tenni a kérdéseket, (bár attitűdkutatásról van szó, ez nem volt minden esetben teljesen megoldható)
- technikailag több pontot is egyszerűsítettünk,
- két csatornán is befogadtuk a válaszokat: MsExcel formát is kiadtunk használatra, s online kérdőívet is fejlesztettünk. (Ezen felül befogadtuk a kérdőív papírra nyomtatott és MsWordbe áthelyezett formáit is)

Az így kialakított kérdőívet akadálymentesített változatban, és jelnyelven is elérhetővé tettük. (Látás és hallássérülteknek).

A kitöltött ívekben a kérdések megértése és a válaszok relevanciája nagyon jó szinten teljesült. Az irreleváns válaszok legnagyobb része is a felelősségteljes kitöltésből, abból fakadt, hogy pl.: a problémára kérdező kérdésnél is választ adtak, nem hagyták üresen (lereagálták a kérdést) beírták, hogy „nem volt problémájuk a könyvtárban”. Általában elvétele, nagyon kis számban (3-6%) fordult elő valóban irreleváns válasz. Itt azt is figyelembe kell venni, hogy a kérdőíves módszer esetén, minden megkérdezett körben érkezik néhány irreleváns válasz, ha ilyen nagy (N=347) mintán végzünk vizsgálatot.

2 A kutatás tervezésének áttekintése

A kutatás menetének áttekintésében is a kutatás jellegéből kell kiinduljunk: „feltáró kutatás”. Itt egyfelől (az ismert tényezők mellett) nyitott módon, további elemek keresése folyamatosan feladat. Az ismert problémaelemek (pl.: könyvtári akadálymentesség, speciális dokumentumok szükségessége) szerepét tekintve, pedig mérés is.

Felmérésünk más megközelítésben attitűd és preferencia kutatásnak is tekinthető. (De nem volt célunk az elégedettség mérés!)

Mindezek alapján egyértelmű volt: több módszer együttes alkalmazása indokolt.



A kutatás megvalósítható lett volna önállóan kérdőíves módszerrel is. Azonban ez a stratégia lényegesen rosszabb eredményt hozna, két okból:

Tartalmi szempontból: így nem lenne biztosított, hogy a kutatás eredményei többet adjanak hozzá az e területen évtizedes tapasztalatokkal rendelkezők munkája során felgyűlt ismeretekhez. A cél pedig az, hogy (bár a már meglévő ismereteket ne tegyük félre!) azok bővítésére van szükség. Kerüljük az ismétlést és az újra kitalálást, mert ez a téma szempontjából nem hatékony, de egységben a korábbi tapasztalatokkal és azok jelenbeli súlyát felmérve, a további problémacsoportok és igények keresése a fő feladat.

A kutatás módszere alapvetően igényli, hogy a kérdőívek összeállítása során a szakterület ismerőire és a téma szempontjából gyakorlati tapasztalatokkal rendelkezők ismereteire, javaslataira is támaszkodjunk. Ennek révén a kérdőív tartalma és minősége is lényegesen magasabb szintet érhet el.

A feltáró és kvalitatív kutatásstratégiai szempontokat magába a kérdőívbe is beleépítettük: a kérdőív kialakításakor több oldalról tettünk fel szöveges választ igénylő kérdéseket, amelyek arra irányultak, hogy a problémákat minél teljesebb skálán megjelenítsék a megkérdezettek. A szöveges választ igénylő kérdések itt is, mint minden más kutatásban kétélű eszközök: a válaszolót fárasztják, s ha a kitöltésre nem eléggé motivált, nem ad érdemben választ. E kutatásban azonban egyszerűen fogalmazva azt az alapelvet követtük, hogy elegendő, ha akár válaszolóknak csak egy része rászánja az időt, s megadja a probléma áttekintéshez az előforduló problémák körét. A fontos: ablakot nyitni a keresett tartalmakra.

A kérdőív szöveges válaszai nagy elkötelezettséget tükröznek, a válaszolók nagyon komolyan vették a kitöltést, s számos esetben tettek utalást arra, hogy a kutatást nagyon üdvözik. A felvett nagy kérdőívmennyiség esetében a részleges, de elegendő szöveges válasz várakozásunknak megfelelően teljesült is: a válaszolók kérdéstől függően kétharmad–egyharmada adott szöveges válaszokat, amelyben többségében érdemi információkat találunk.

Más oldalról pedig igazolódni látszik, hogy a kapott válaszok valóban körüljárják a keresett problémaköröket: a válaszokban olvasásakor az esetek típusai egy idő után ismétlődővé válnak, s a variációk nem bővülnek végig, folyamatosan. Tehát úgy tapasztaltuk, sikerült körbejárni a kérdéskört.

Az alkalmazott módszerek mindegyike integráltan szerepet kap a kutatásban, de különböző célokkal.

Készítettünk interjúkat a kérdőívek előkészítésére, valamint a kutatás eredményeinek magyarázataihoz segítségül.

Ezzel párhuzamosan az érintettek körében az észrevételeket gyűjtő, nyitott kérdésekre alapozott rövid, véleménykérő kérdőív kitöltésére kértük fel a fogyatékos szervezetek képviselőit. (Itt a szöveges válaszok domináltak, a statisztikai feldolgozás nem volt cél.)



A kutatás gerincét a kérdőívek felvétele és elemzése jelenti.

A kérdőív zárt kérdéseit statisztikailag is elemezzük a nyitott kérdéseire adott válaszok pedig a könyvtári igénybevétel ismert tényezőinek bővítését, valamint jellemzését szolgálják. Mindkét kérdéstípus hangsúlyos szerepet kap.

3 A kutatás főbb lépéseinek áttekintése

- Kezdetben munkacsoport keretében dolgozzuk ki a gyakorlatban is jól kutatható konkrét cél területeket (dimenziókat), az alapfogalmakat, a várt eredményeket, valamint a célcsoport elérésének módját.
- Mindezeket tekintetbe vevő releváns módszerek kiválasztása és előkészítése után megkezdődik a kutatás.
- Interjúk készítése a területen tapasztalattal rendelkező könyvtári szakemberekkel.
- Vélemény és javaslat kérő előzetes kérdőívek kiadása és gyűjtése a fogyatékos személyeket támogató szervezetektől.
- előzetes kérdőívek és interjúk első, áttekintő feldolgozása
- Kérdőív tartalmi kidolgozása.
- A kérdőív véleményeztetése, s a jelzések alapján több ponton módosítása.
- A kérdőívek technikai kidolgozása és az adatfelvétel megszervezése.
- Adatfelvételi időszak, az ívek összegyűjtése.
- Adatbázisba építés,
- Kódolás és képzett változók létrehozása,
- Statisztikai elemzés,
- A nyitott kérdések tartalmi feldolgozása, előzetes kérdőívek és interjúk feldolgozása.
- Tanulmány készítés – első változatban, s a munkaanyag munkacsoportos értékelése.
- Tanulmány készítés befejezése

A beérkezett kérdőíveket egységes adatbázisba konvertáltuk, mind az MSExcel formában beérkezetteket, mind pedig az online kitöltött íveket.



A feldolgozás során három elemzési módot alkalmaztunk:

1. Statisztikai feldolgozást a kategoriális és számszerű adatmezőkben.
2. Kvantifikálást végeztünk a szöveges válaszokban (tehát a válaszokat tartalmuk szerint típusokba soroltuk és kódokkal láttuk el), s így hoztunk létre statisztikailag feldolgozható új mezőket.
3. A tartalom alapján kvalitatív feldolgozást is végeztünk a szöveges mezőkben. Esetleírásokat és fontos jegyzeteket emeltünk ki, valamint összefüggéseket kerestünk.

Módszertani szempontból utolsó lépést jelentett a tanulmányban való összefoglalás. Itt a teljes kép és a statisztikai súlyok szerinti, súlyozás és az áttekinthető prezentáció volt a célunk.

4 Mintavétel

Az interjúk és a javaslat gyűjtő felmérésünkben a statisztikai értelemben vett reprezentativitás nem volt biztosítható (statisztikai becslések próbák és hipotézisvizsgálat nem végezhető), de a teljes körre való vonatkoztathatóság szempontjából a vizsgálat megfelelő közelítésnek értékelhető. A megkérdezettek körének reprezentatív jellege helyett a releváns tényezők megjelenése az elsődleges cél. E tekintetben a kérdezettek tapasztalatköre és a válaszok minősége a meghatározó elem.

A kérdőíves felmérésünk esetében is igaz, hogy a feltáró jellege hangsúlyosabb, így a visszaérkező ívek statisztikai reprezentativitását bár megfigyeltük, (hogy jellemző-e az eredeti célcsoportra,) de nem a beküldők megoszlásai, hanem a beküldött anyag tartalmi szempontból való reprezentativitása volt a lényeges.

A statisztikai, véletlen kiválasztással történő mintavétel a fogyatékos lakossági körben jelenleg technikailag sem megoldható. Nem áll rendelkezésre hiteles és teljes kört leíró lista, vagy adatbázis a fogyatékos személyekről, melyből véletlen kiválasztással élhetnénk. Egyéb (pl.: lakóhelyi) véletlen minta létrehozása sem kivitelezhető.



5 Hipotézisek, várt eredmények

A hipotézisek és várt eredmények e kutatás során nem a statisztikailag tesztelhető értelemben kerültek átgondolásra. Nyitott, bővülő információhorizont volt a cél, s a feltárt problémák jellegére vonatkozóan voltak csak várakozásaink. A várakozásokra azonban nem akartuk szűkíteni a kérdőívet, s azt a célt is igyekeztünk megközelíteni, hogy az előzetes elképzeléseink minél kevésbé határozzák meg a kutatás tartalmát. Ezért a kérdőívet csak előzetes felmérés után, majd többször átdolgozva, s szakértőkkel és a célcsoportba eső személyekkel kontrollálva véglegesítettük.

Hipotéziseket tehát nem alkottunk, s még az egyes kérdések szintjén, a választólisták elemeit is (mely a listába kerülhető kategóriákat tekintve egy mikro-hipotézis) csak az után alakítottuk ki, hogy az érintet szereplők mindkét körét megkerestük: az érdekvédelmi szervezetek képviselőivel megbeszélést tartottunk, mely helyenként „fókuszcsoport” jelleget öltött, s előzetesen külön véleménylapokon is riportoltunk velük. Ezzel párhuzamosan könyvtári gyakorló szakemberekkel is interjút készítettünk.

7. Melléklet

7.1. Kérdőív - minta

A válaszadás nem kötelező!
A kérdőívben nevét, és személyes adatokat nem kérünk!

Tisztelt Válaszadó!

Arra kérjük, írja le kérdéseinkre a válaszait a könyvtárak használatával kapcsolatban.
Ha ez nehézséget jelent, a kérdőívet az Ön segítője is kitöltheti.

A kitöltött kérdőívet kérjük legkésőbb **július 27.-én kedden délután 16 óráig** küldje el e-mailben, csatolva. A cím ahová várjuk:

konyvtarhasznalat@gmail.com

A kérdőívet másképp is kitöltheti: online módon is. De minden válaszoló csak az egyik módon és csak egyszer tölts ki az ívet!

Aki az internetes kitöltést választja, az ezen az internet helyen teheti meg:

<http://fogy-konyvtar.atw.hu>

Minden kérdés jelnyelven is megtekinthető:

Ha van a gépén internet kapcsolat, kattintson a kérdés mellett a "kérdés jelnyelvi megtekintése az internetről" felíratra!

Technikai útmutató:

Választható, hogy a kérdőívet online, vagy az Excel fájlban tölti ki. A kitöltést ha szükséges a segítő is megteheti. Ha az Excelt választja, akkor a kitöltött fájlt csatolt fájlként, levélben küldje el a fentebb megadott címre.

Az Excel formájú kérdőív kitöltéséhez rövid technikai útmutató található a kérdőív mellett, külön munkalapfűlön.

Kérdések

Figyelem! Minden kérdésben a fogyatékos személyre vonatkozóan kell válaszolni!
(Pl. Születési év: a fogyatékos személy születési éve!)

Ki tölti ki a kérdőívet? (1 választ lehet megjelölni!)

- ☐ a. Én a fogyatékos személy
- ☐ b. Együtt töltjük ki a segítőmmel
- ☐ c. Én, a segítő

[0. Kérdés
jelnyelvi
megtekintése
az internetről](#)

1. Melyik évben született Ön?

[1. Kérdés
jelenlyvi
megtekintése
az internetről](#)

2. Az Ön neme ?

- ☐ Nő
☐ Férfi

[2. Kérdés
jelenlyvi
megtekintése
az internetről](#)

3. Melyik településen él Ön? (Írja le szövegesen!)

[3. Kérdés
jelenlyvi
megtekintése
az internetről](#)

4. Jelenleg mi jellemző Önre? (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Diák
☐ Munkavállaló és jelenleg is dolgozik - **Heti hány órában?** Írja ide:
☐ Munkavállaló de jelenleg nem dolgozik
☐ Kiskorú eltartott
☐ Járadék jogosult
☐ Nyugdíjas
☐ egyéb, írja ide:

[4. Kérdés
jelenlyvi
megtekintése
az internetről](#)

5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön? (Írja le szövegesen! Ha több fogyatékoságban is érintett, kérjük sorolja fel azokat!)

Milyen mértékben?

Milyen segédeszközt használ?

[5. Kérdés
jelenlyvi
megtekintése
az internetről](#)

6. Használ Ön számítógépet? (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Rendszeresen
- ☐ Ritkán
- ☐ Soha

6. Kérdés
jelelvi
meglelntése
az inte me tről

7. Használja Ön az internetet? (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Rendszeresen
- ☐ Ritkán
- ☐ Nem használom

7. Kérdés
jelelvi
meglelntése
az inte me tről

8. Milyen gyakran hagyja el otthonát? (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Naponta
- ☐ Hetente többször
- ☐ Hetente egyszer
- ☐ Havonta
- ☐ Ritkábban
- ☐ Soha

8. Kérdés
jelelvi
meglelntése
az inte me tről

9. Könyvtár használatot tekintve mik az Ön lehetőségei? (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Egyedül is tud könyvtárat használni
- ☐ Egyedül is tud, de helyenként könyvtáros, vagy a többi olvasó segítségével
- ☐ Csak könyvtáros segítségével tud könyvtárat használni
- ☐ Csak segítőjével tud könyvtárat használni
- ☐ Úgy ítéli meg, hogy nincs lehetősége könyvtár használatra

9. Kérdés
jelelvi
meglelntése
az inte me tről

10. Az alábbi könyvtári szolgáltatások közül melyikről hallott már? (Többet is megjelölhet!)

- ☐ Könyvtári rendezvény
- ☐ Könyvtári klub
- ☐ Elektronikus könyvtár
- ☐ On-line katalógus
- ☐ Könyv házhoz szállítás
- ☐ egyéb, írja ide:

10. Kérdés
jelelvi
megtekintése
az internetről

11. Volt-e már könyvtárban? Milyen gyakran?

a.) Korábban: (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Gyakran jártam könyvtárba
- ☐ Ritkán jártam
- ☐ Csak egyszer voltam
- ☐ Soha nem voltam könyvtárban (Ugorjon a 16. kérdésre!)

b.) Mostanában: (Csak egyet jelöljön meg!)

- ☐ Gyakran járok könyvtárba
- ☐ Ritkán járok könyvtárba
- ☐ Nem járok könyvtárba (Ugorjon a 16. kérdésre!)

c.) Ha volt már könyvtárban, hol volt, melyikekben? (Írja le a könyvtár nevét!)

11. Kérdés
jelelvi
megtekintése
az internetről

12. Ha jelenleg jár könyvtárba, milyen célból látogatja a könyvtárat? (Többet is megjelölhet!)

[12. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

- ☐ Szabadidő eltöltéshez, szórakozáshoz
- ☐ Munkához szükséges,
- ☐ Tanulmányaimhoz szükséges,
- ☐ Kutatáshoz szükséges,
- ☐ Praktikus, mindennapi dolgokhoz keresek anyagot
- ☐ egyéb, írja ide:

13. Melyik használati cél jelenti a legtöbb nehézséget? (3 választ jelölhet meg!)

[13. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

- ☐ Szabadidő eltöltése,
- ☐ Munkához szükséges, anyagok,
- ☐ Tanulmányaimhoz szükséges
- ☐ Kutatási célok,
- ☐ Praktikus, mindennapi dolgokhoz keresek anyagot
- ☐ egyéb, írja ide:

14. Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? (3 választ jelölhet meg!)

[14. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

- ☐ áttekinteni, mit találhatok a könyvtárban
- ☐ eljutás a könyvtárba,
- ☐ mozgás a könyvtárban, eligazító táblák, vezetősávok, könnyen megtalálható olvasószolgálat
- ☐ olvasójegy használat
- ☐ a katalógusban keresés
- ☐ a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok, stb.)
- ☐ nincs alkalmas hely, ahol a fogyatékos ember dolgozhat, segítőjével
- ☐ egyszerűsített szövegek
- ☐ teljes, szöveghű hangos könyvváltozatok rendelkezésre állása
- ☐ jelenlegi változatok rendelkezésre állása
- ☐ segítő személy találása a könyvtárban
- ☐ mosdóhasználat
- ☐ egyéb szolgáltatások (ruhatár, büfé, stb.)

15. A könyvtárban melyiket használja az alábbiakból? (Többet is megjelölhet!)

[15. Kérdés
jelelvi
megtekintése
az internetről](#)

- ☐ Nyomtatott, hagyományos könyvek, folyóiratok, újságok
- ☐ Öregbetűs kiadványok
- ☐ Hangoskönyvek
- ☐ Videofilmek, DVD-k
- ☐ Zenei anyagok (CD)
- ☐ Internet
- ☐ Braille írott anyagok
- ☐ Dombornyomtatott anyagok
- ☐ Nagyítólencse
- ☐ Elektronikus olvasó készülék
- ☐ Képernyőolvasó/ felolvasó program
- ☐ Szkenner
- ☐ Pontírógép
- ☐ Braille nyomtató
- ☐ Számítógépet használni járok be a könyvtárba
- ☐ Online katalógust (ahol van)
- ☐ Könyvtárban elérhető elektronikus anyagok
- ☐ Egyéb 1 írja ide:

- ☐ Egyéb 2 írja ide:

- ☐ Egyéb 3 írja ide:

16. Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem? (Írja le szövegesen!)

[16. Kérdés
jelelvi
megtekintése
az internetről](#)

17. Használta már a könyvtárak által nyújtott internetes (on-line) szolgáltatásokat?

[17. Kérdés
jelelvi
megtekintése
az internetről](#)

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Ha igen, mit vett igénybe ? (pl.: online katalógust, letölthető könyvet, audio anyagot, filmet?)

18. Milyen programokat igényelne inkább? (Csak egyet jelöljön meg!)



Könyvtári nyilvános rendezvény, vagy



Csak fogyatékos embereknek rendezett zárt rendezvény

[18. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

19. Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést? (Sorolja fel! Írja le szövegesen!)

[19. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

20. Mi segítené az Ön számára a könyvtár online és elektronikus rendszereiben az eligazodást, keresést, hozzáférést? (Sorolja fel! Írja le szövegesen!)

[20. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

21. A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? (Sorolja fel, írja le szövegesen!)

[21. Kérdés](#)
[jelenlegi](#)
[megtekintése](#)
[az internetről](#)

a.) A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy segíteni tudjon?

b.) A dolgozóknak mit kell tennie ha segíteni akar?

22. Milyen jó példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban? (Sorolja fel, írja le szövegesen!)

[22. Kérdés
jelnyelvi
megtekintése
az internetről](#)

23. Milyen rossz példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban? (Sorolja fel, írja le szövegesen!)

[23. Kérdés
jelnyelvi
megtekintése
az internetről](#)

24. Ha van még mondanivalója, kérjük írja itt le:

[24. Kérdés
jelnyelvi
megtekintése
az internetről](#)

Köszönjük válaszait!

A kitöltött fájlt kérjük **legkésőbb július 27.-én** kedden délután 16 óráig küldje el e-mailben a **konyvtarhasznalat@gmail.com** címre.

7.2. A kérdőívből néhány kérdés kiemelten fontos válaszai

Az alábbiakban a 19., 21., 21.a., 21.b., 22., 23. kérdések tartalmilag értékelhető szöveges válaszai szerepelnek. De számuk szerint nem az eredeti bejegyzés mennyiség, mert itt nem szerepeltetjük a teljesen azonos (pl.: „segítőkézség”) bejegyzéseket, s nem szerepelnek az irreleváns bejegyzések sem. (Pl.: „elégedett vagyok a szolgáltatásokkal”)

19. ábra A 19. kérdés szöveges válaszai: Mi segítené az Ön számára a könyvtárban a mozgást, eligazodást, keresést, kellemes tartózkodást, hozzáférést?

- könyvtáros, illetve a megfelelő jelző és irányító táblák
Megfelelő világítás
- nagyobb táblák, - kézbe vehető alaprajz a polcrendszerekkel és a kiadványtípusok megjelölésével.
Szabadpolcon nagyobb teret biztosítani - DVD magyar és néhány külföldi filmek minden feliratozva legyen (mert sok jó és régi magyar filmekben nincs felirat, pl.: Egri csillagok, Honfoglalás, Kőszívű ember fiai, Az aranyember, Latabár filmek stb.)
(ha itt, tárgyi feltételekre, segítségre gondolnak) - tágas terek, azért, hogy a sérült se akadályozza az épet a mozgásban, legyen elegendő hely - kapaszkodók - stabil székek
1.) Sokkal több felirat, piktogram, hogy mi hol található. (Beleértve a WC-t is.) 2.) Több szeparált hely lenne. (Rossz példa: OSZK hatalmas olvasótermekkel)
A dolgozókkal néha nehéz kommunikálnom, egy könyvtárban az emberek a szokásosnál halkabban beszélnek, nehéz (ez emberi jellemző) hiába kérem hogy beszéljenek esetleg hangosabban, sokan nem veszik ezt a kérést komolyan, vagy nem tudnak átállni egy más beszéderősségre. Tehát szerintem a személyzetnek kellene esetleg plusz képzést tartani.
A fogyatékkal élő emberek számára nagyon szűk a hely, véleményem szerint a polcok között igen nehéz mozogni kerekesszékekkel.
A hosszabb nyitva tartás, az olvasótermi szolgáltatás,
a könnyebb eligazodás
a könyvtáros
a látássérültek speciális eszközeinek megléte, és segítő személy. Ha befejezem az iskolát, akkor az igényeimet el tudom mondani könyvtárban is.
A még nagyobb rendezettség
A Megyei Könyvtárban szükséges lenne egy olyan parkolóhely kialakítása, ahonnan közelebbről meg lehet közelíteni az épületet.

A mozgással, eligazodással, kereséssel, kellemes tartózkodással kapcsolatban elboldogulok. De jó lenne, hogyha volna olyan segítő személy a könyvtárban, aki türelmesebb, és képes fogyatékos emberekkel szót érteni, és felvállalja, hogy a munkája idő igényesebb, mint a többi dolgozóé. Egy ilyen embernél kritérium, hogy ismerje a Braille írást, és a jelnyelvet, illetve ismerje a fogyatékoságokat, és azok segítségének lehetőségeit.

A sorok közti nagyobb hely

a szöveges magyarázat jól jön, de ki mutatja meg, hol is van az. Pl. az egyes lelőhelyek megtalálása. Tehát, érték a szépen artikuláló kedves könyvtáros, ki élőben segít nekem.

Akadálymentes bejárat, tágas tér, elérhető könyvespolc

akadálymentes legyen az épület

Aki segíteni tud és nem kell keresgélni.

Akkor a legkellemesebb, ha a párom elkísérni, vagy elvinnének a könyvtárba.

Alkalmazotti segítséget.

Amikor a hallássérülttel beszélnek, akkor szembe forduljanak vele, úgy kommunikáljanak.

áttekinthető keresőrendszer és személyes segítség, bevihessem a táskámat, amiben a személyes holmijaim vannak

Az előzetesen elektronikusan, vagy a helyszínen a katalógusból kikeresett könyvet gyakran nem lehet megtalálni még a könyvtáros segítségével sem, mert nincs a helyén

Az online ügyfélszolgálat nagyban segítene, hogy mire én odaérek addig kikereshessék a számomra szükséges könyvet és ne kelljen várni, illetve ha nincs olyan akkor fölöslegesen ne menjek be.

Az, hogy legyenek segítőkészek, ha valamit nem értünk, magyarázzák el nekünk és hogy segítsenek nekünk megkeresni, hogyha nem találjuk.

Legyen aranyos és mosolyogjon.

Környezet legyen barátságos.

Ha DVD-t vagy zenés CD-t is lehetne ott kölcsönözni, gyakrabban menne oda.

Bőséges kínálat technikai eszközökből és több személyzet, aki egyben segítő személyzet is.

Braille eligazító táblák, vakvezető sáv, Braille vagy elektronikus katalógus, Braille-nyomtató, szkennel,

Büfé, társalgó sarok, ahol le lehet ülni beszélgetni anélkül, hogy a többi könyvtárlátogatót zavarnánk, kínáló, figyelem felkeltő szövegek az újdonságokról, műfajonként, (próza, krimi, romantikus, gyermekirodalom, ism., terj.)

Tematikus hetek : történelmi események köré szervezett többféle rendezvény, babaápolással kapcs. termékbemutató, szakmai előadás, témához kapcsolódó könyvek ismertetésével stb.

Korosztályi kínálat ismertetése havonkénti frissítéssel,

Több eligazítást a zavaróan nagy kínálatban plakátokon, nyomtatványokon.

A jelenlegi pénzes tanfolyamok helyett ingyenes kurzusok a számítógép használat megismertetéséért az idősebb korosztállyal. Szerintem ez pld. közérdek.

Pályázatíráshoz tanácsadó szolgálat

Csendes hely ahol félrevonulhatnánk és kölcsönösen nem zavarnánk egymást.

egy állandó segítő közreműködése

Egy könyvtári alkalmazott, vagy hanganyag esetén a feliratozás.

Egy külön információs pult.

egy segítő személy,

Egyértelműbb eligazító táblák a polcok megtalálásához, több segítő személyzet.
Egyszerű használat, szabadpolcos könyvek, bele lehessen olvasni, böngészni szabadidő eltöltéséhez.
Eligazodás és kellemes tartózkodás
Eligazodást vagy a keresés.
én mindenképp az integráció híve vagyok, tehát csak fogyatékos embereknek - semmiképp! Az a jó, ha az "ép" emberek is megismerik a fogyatékosokat, megtanulják a segítségnyújtás módját, és nem idegenkednek máskor sem, ha fogyatékos emberrel találkoznak. Már vagy 4 éve nem voltam könyvtárban, azóta nem ismerem az új lehetőségeket. Az eljutás volt nehezebb, a magas polcok, de általában készségesen segítettek. Nem tudom, megvalósítható lenne-e - ez csak most jutott eszembe - hogy a még nem letölthető könyveket is egyre nagyobb számban digitalizálni, és akár online rendszerben - fizetség ellenében - olvashatóvá tenni. Így az a tapasztalatom, hogy egyre kevesebben járnak könyvtárba, mert a netnek köszönhetően ki sem kell mozdulni, mégis "szobába jön" az információ, a könyv.
Értelmi fogyatékosokhoz "értő" könyvtári dolgozó
érthetőbb áttekintés
Felirat (pl.: ezen a területen van szakkönyvek)
feliratok
feliratok, rajzok, szimbólumok, filmbemutató a könyvtárról, új beszerzésről,
Feliratok, térképek, hogy mit-hol talállok
Ha a keresett könyveket a polcon egyedül megtalálnám.
Ha a könyvek áttekinthetően lennének elhelyezve a polcokon. sokszor hiába van meg a száma, nem találom segítség nélkül.
Ha a könyvtári dolgozók türelmesek, készségesek lennének.
Ha a könyvtárosoktól több segítséget kapnék.
ha egyedül vagyok, akkor a legjobb, mert csak rám figyelnek.
ha egyszerűbben lennének a könyvek kategorizálva
Ha el is tudnék jutni, a könyvek böngészését csak kb. 1 m magasságig tudnám csinálni.
ha gondolnának a fogyatékkal élőkre, lenne erre külön státusz és propaganda, "reklám" a foglalkozásoknak
ha kevesen vagyunk és több figyelmet kapok.
Ha ki lennének készítve az öt esetlegesen érdeklő könyvek, újságok, és folyamatosan segítené valaki.
ha könyvtárban megyek jól eligazodok, viszont számomra fontos lenne hogy ha információ kell akkor tudjak valakivel jelnyelven kommunikálni
ha lenne egy könyvtári munkatárs, aki az ott tartózkodásom alatt végig a segítségemre tud lenni, természetesen készséges és segítő kész legyen a munkatárs, mert sokszor nem az. Ha meglehetne valahogy oldani, hogy a polcokon lévő könyveket egyedül tudjam megkeresni nem is lenne szükség a munkatárs segítségére csak minimálisan.
Ha lenne egy személy a könyvtárban, aki ha nem tudok valamit, elakadok, akkor elmondaná, mit kell tennem a folyamat végéig. De itt nem is a segítség a lényeg, mert az azért némileg most is meg van, inkább azon van a hangsúly, hogy NEM HALLOM, amit mondani fog és már előre a tudattól rosszul érzem magam.
Ha nem kellene suttozniuk a könyvtárosoknak, ha kérdezek valamit!

ha nem okozna gondot, hogy esetleg olyan dolgot teszek, ami másnak furcsa
nem kellene félnem attól, hogy megszólítanak

Ha nem szólják őt le, nem nézik ki azért, mert nem tud olvasni.
Ha kellemes zene szólna.
Ha megmutatnék neki, hogy mi az amit ő is tud ott használni.
ha lehetne cd-t, dvd-t kölcsönözni, nem csak könyveket.
Kényelmes fotel legyen.

ha több felirat, jelzés állna rendelkezésre bizonyos információkról (pl. a fogyatékosokra vonatkozó
szociológiai kutatások hol találhatók meg, mert általában szét vannak szórva); külön füzetet adnának ki, mit
hogyan kell tenni, s hogy milyen a rendszer, s hogyan lehet abban eligazodni.

Hangos könyvek

Index lista kellene a könyvekről, és más anyagokról.

Interaktív "beszélgető" felület. Mert gyakran nem hallom a válaszokat, ha kérdezek

internetes könyvtár, amely tartalmazná könyvek digitális változatát

Jelnyelv használata

Jelnyelvet használó könyvtáros

Jelnyelvet ismerő könyvtáros jelenléte, akár hallássérült alkalmazott személyében.

jelnyelvet használó könyvtáros

Jó könyvtáros

Jó légkör, türelmes és segítőkészek, ha nem találom meg amit keresek. Nyugalom.

Jó lenne jelnyelvi segítő útbaigazításhoz, illetve információközléshez.

Jó lenne, ha a könyvtárban számos könyv online formában is hozzáférhető lenne.
(jelszóval és felhasználói névvel lehetne hozzáférni a könyvtár tagjai számára)

jobb eligazítás, nagyobb választék, jobb keresési lehetőség

Jobban láthatóvá tegyenek mindent

Jól hozzáférjek a könyvekhez, légkondi legyen.

katalógus használatának segítése

Kedves, barátságos, a fogyatékosokat egyenrangú partnernek tekintő bánásmód

Kedves, mosolygós könyvtárosokat akik szívesen és örömmel segítenek, könyvkeresésben vagy
útbaigazításban!

Kellemes környezet

Képek betűk helyett

kerekesszékkal nem lehet bejutni a könyvtárba, csak ha felvisznek a székkal együtt. ott magam nem tudok
a sorok között közlekedni, nagyban a szociális segítőre illetve a könyvtárosra számíthatok

Keresést, hozzáférést

készséges segítő személyzet, vakbarát katalógus

kézzel látható térkép

Könnyebben áttekinthető rendszer több információ

Könnyű megközelíthetőség, a könyvtárba való könnyű eljutás.

Könyvtári viselkedésnél az útmutató
könyvtáros és anya segítsége
könyvtáros segítsége
Könyvtáros vagy személyi segítő
könyvtáros-aki tud segíteni a keresésben
lássák, hogy hallássérült vagyok, és ehhez képest viselkedjenek velem.
mivel a jelenlegi könyvtár területe kicsi, lehetetlen kerekesszékkal bent közlekedni.
mivel felnőttkoromban váltam hallássérültté, így nincs gondom. Egyedüli probléma a nagy terekben halkán beszélő munkatársakkal van :)
Nagy méretű betűkkel, illetve a betű és a háttér közötti nagy szíkontrasztal rendelkező táblák, útmutatók, felíratok sokat segítenek.
nagyobb betűk
nagyobb betűk, erősebb világítás
Nagyobb távolság a polcok között.
Nagyon rendes a Katika, sokat segít nekem. A könyvek keresésében sokat segít.
Nem jelelő siket vagyok, hallókészüléket használok. érthető tiszta, artikulált beszédet csendes környezetben megértem. A jeltolmács tudjon rendesen beszélni, ne csak mutogatni !
Normális, értelmes könyvtárosok.
Online katalógus
pl. autizmus-specifikus program (évente egyszer)
Raktári kérést jó lenne minél gyorsabban elintézne a dolgozók, nem kell emiatt 20-30 percet várnom.
Rendesen végrehajtott akadálymentesítés.
rendezett dvd tárolás
Részletes, figyelemfelkeltő kiírás, rajzok.
Segítené, ha nem egy kis cetlin lógna a polcon az ott lévő könyvek szerzőjének első betűje (főleg, ha nem is az elején van a sornak). Tudom, hogy egy látó ember ezt hamar kiszúrja, de én csak közelre látok, így sokszor gond a legalsó vagy legfelső polc. Mondjuk a témák szerinti szekciók kiírása sem mindig észrevehető. Az is tudna segíteni, ha mondjuk a polcrendszer szélén kiraknának egy listát, hogy ez meg ez található itt és nem kéne olyan könyveket levegyek (ezek legtöbbször régi könyvek) amiknek szürke vagy barna kötésen aranszínű a felirat és csak belelapozva látom meg mi a címe.
Segítő személy jelenléte
Segítő személy, eszközök(nagyító, olvasó TV, felolvasó program, képernyő olvasó)
Segítő személy, jelbeszéd tudás.
segítő személyzet hozzáállása a keresés során
segítő, egyértelmű táblák, nagybetűs táblák
Segítőkész könyvtáros
Segítővel történő eligazodás, keresés
Segítővel, aki elmondja mit mire, hogyan használhatok.

szakszerű segítség
Számítógép használata.
Számomra az lenne a legkényelmesebb, ha minden könyvtári szolgáltatást elérhetnék az interneten keresztül. Ha a könyvtár minden síknyomtatott kiadványát elektronikus változatban és valamennyi audio-vizuális anyagot online és letölthető módon egyaránt hozzáférhetővé tennének.
Számomra könnyebben érthető katalógus, könnyebb tájékozódás, személyesebb légkör.
Szélesebb ajtók, hogy a vakvezető kutya a gazdája mellett beférjen.
személyi segítő biztosítása aki ha lehet ne a portás bácsi legyen.
személyi segítség a könyvek kikereséséhez, fénymásoláshoz, képernyőolvasóval használható számítógép és ezen elérhető katalógus
Szerintem egy segítő személy jelenléte elég a tájékozódáshoz és eligazodáshoz.
Szolgálatkész segítők, akik szívesen adnának tanácsot, hogy fogyatékos emberek milyen könyvet olvassanak, illetve tájékoztat, stb.. Sokan nem ismerik a könyvtári lehetőségeket. A könyvtári dolgozók lehetnének türelmesebbek, ha esetleg nem értik amit mondanak az emberek. Másképp, mivel vidéki vagyok, s ha esetleg DVD-t vennék ki a FSZEK-ből, jó lenne ha nem kellene olyan hamar visszavinni. Fél napom rámenne az utazásra... Plusz elég sokat kell fizetni a késedelmi díjért is.
Több eligazító tábla, felirat (pl. WC stb.)
Több hely
Több információs tábla
Több könyvtári alkalmazott kellene, akik könnyen megtalálhatóak
Több segítő személyzet
Több számítógép legyen és nagyobb legyen a gépeknek a terük.
Vezetősávok, információs térképek, személyi segítő.

20. ábra A 21. kérdés szöveges válaszai: A könyvtári dolgozók miben tudnak segíteni?

- könyvek ajánlásával, keresésével
A beszédjük megértésében.
A helyszín megtalálásában./fsz,-v. emelet/
A katalógushasználatban.
a keresésben és a választásban segít.
A keresésben, a levételben, az ajánlásokban.
A kereset könyv megtalálásában.
A keresett könyv megtalálásában a polcon lévő többi könyv között, mert a gerincén olvasható címet sokszor nagyítóval is nehezen látom, főként ha cirádásabb betűtípust használnak.
A keresett zene cd dvd megkeresése és nyelvének megállapítása
a kért dolgok megkeresésében
A kölcsönzendő könyveket megkeresik nekem és a vissza vitt könyveket a helyükre teszik.
A kiválasztott nyomtatványok elérésében, áthelyezésében.
A kívánt anyag megkeresésében, keresési tanácsokban, a kiválasztott anyag átadásában, információadásban.
A könnyebb eligazodásban, betűrendes keresésben
a könyvek megtalálásában
A könyvtár készítsen kérdőíves felmérést, melyeket eljuttat a különböző fogyatékos szervezetekhez, hogy milyen igényeik lennének. Emellett a könyvtárosok kimennének a szervezetekhez, és ott tájékoztatást nyújtanának a könyvtári szolgáltatásokról (jelbeszédet ismerő munkatárs, kölcsönözhető könyvek típusa, stb.)
a könyvtári eligazodásban, katalógus használatban
a könyvválasztásban
A legfontosabb, hogy türelmesen, rövid könnyen érthető mondatokban beszéljenek, ne kétértelmű és bonyolult mondat szerkezetben.
A magasabban levő könyvek elérésében, és a közlekedésben.
A megfelelő könyv kiválasztásában.
A saját véleményem szerint, az éppen adott helyzetben kialakul a dolog és a segítség is. Magam részéről oda szoktam menni a könyvtárhoz és elmondom, milyen könyvet keresek, vagy eligazítanak vagy kezembe adják. Ha pedig kicsit elidőzöm, akkor végigmegyek a sorokon és leemelem azt a könyvet a polcra, ami felkelti az érdeklődésem. Tehát, nem érzem, hogy szükség van a könyvtáros segítségére minden alkalommal és szerintem érdemes kívánniuk, amíg magunktól nem kérünk segítséget, illetve tesszük meg a lépést.
A szájról olvasást tegyék lehetővé.
A weboldalról kiválasztott könyveket házhoz szállítják.
A könyvek megtalálásában
Abban ami újdonság a 8-10 évvel ezelőtti dolgokhoz viszonyítva,

Abban, hogy artikuláltan beszélnek.
adott témában keresett könyv megtalálásában
Ajánlással és megmutatják mi hol van.
Általában nagyon segítőkészek, de ha nem veszik észre, hogy gyengénlátó vagyok, akkor csak annyit mondanak, hogy ott azon a polcon van, de ha konkrét címmel megyek és megkérem szépen, hogy segítsen, akkor ő elmegy érte és leveszi a polcra nekem (ez talán a legnagyobb segítség). Általában ez meg is történik, de ez a módszer problémába ütközik, ha kicsi a könyvtár és egyedüli dolgozó, nem szívesen hagyja ott a pultot.
Amikor észreveszik, hogy rosszul hallok, segítőkészen hangosabban beszélnek.
Amikor nincs jelenleg az a könyv bent akkor, ha visszahozzák félre teszik nekem a könyvet.
amit keresek könyvet akar, segítenek megtalálni.
Anyag kikeresése.
Anyagok keresésében, kiválasztásában, kisebb ismertetőket felolvasásában.
Anyagok megtalálásában (ha szükséges).
Artikulált nem hadaró beszéd, szájról lehessen olvasni.
Az akadálymentesebb közlekedésben - már ahol erre lehetőség van, magas polcokról a könyvet levenni, akinek kell, katalógusnál, keresésben segíteni, esetleg a ruhatárnál.
Az alapok elsajátításában kell először is segítség
az eligazodásban, adminisztrációban, elfogadó odafordulással.
az eligazodásban, mi hol van, mik a teendők s azok sorrendje.
Az útmutatásban.
azzal, ha türelmesek
Bármilyen kérdésben, ha valamit nem találok.
Dokumentumok keresése
Dvd filmek ajánlása, keresése
Egy-egy témában való tájékozódást. Pl. keresek könyvet a tanulási módszerekről.
Egyes könyveket megkeresni, eligazítani, hogy mi, merre van.
Egyszerű módon beszélgetnek velem, a számomra is érthető könyveket segítenek kiválasztani, megkeresni.
Elérhetőek lennének, ha valamit meg kell mutatni, vagy kérdezek valamit, és ott maradnának, amíg a probléma nem oldódik meg. Ehelyett elrohannak, és a következő lépésnél újra várni kell rájuk, újra szíveséget kérve, holott, akár egyszerre is segíthettek volna. Így még a normális emberek is bénának és zavarónak érzik magukat, pedig alapvetően egy szolgáltatást veszünk igénybe.
eligazítanak a könyvek között, ajánlanak olvasmányt
Eligazítanak a rendelkezésre álló könyvekről...
eligazítanak, ajánlanak olvasmányt
Eligazítást nyújtanak, ha keresek valamit.
Eligazodás
Eligazodás a könyvek között

Eligazodás filmek, könyvek között.
Esetleg ha nem találok egy könyvet.
Felírják mi hol található a polcon, esetleg mely könyvtárakban lelhető fel az adott példány.
Felkészültségükkel, tapasztalatokkal.
filmek keresésében
Gyorsabb keresés (katalógus, kereső szó)
Gyorsan kikeresik amire szükségem van, illetve segítenek ha az az adott könyv nincs amit én az interneten kinéztem, már ha ott nem találtam meg.
Ha a jelnyelvi kommunikáció működik akkor mindenben amire szükségem lesz meg találok, ha viszont nem akkor vagy leírom papírra vagy tolmács segítségével értetem meg magam.
Ha a nem talált könyvet kikeresik nekem
Ha egyértelműen adnak tanácsot és kedvesek, türelmesek.
ha elmondják mi van a könyvtárban
ha ismerné a sérültségemet
Ha kedvesek, segítőkészek lennének. Ha valamit nem tud, vagy butaságot kérdez, akkor ne háborodjanak fel. Vezessék őt, mert nem igazodik el a betűk világában.
Ha kérjük hogy segítsen megtalálni
Ha megmutatják, hogy hol van a keresett könyv, az elektronikus olvasógép, a számítógép
Ha megmutogatják, hogy hol található a könyv és ajánlanak többet
Ha mozgássérültnek szólni akar segíteni kérek, hogy fel bírjak menni
Ha nem találok egy könyvet vagy DVD-t, akkor szoktam kérni a segítségüket.
Ha nem találok valamit ott ahol lennie kellene.
Ha nem találtam egy könyvet, azt segítette megkeresni
Ha nincs számítógépes nyilvántartás, akkor személyesen elmondják, mit hol lehet megtalálni.
ha olyan könyvet akarok kivenni, amit nem találok, segítenek megkeresni.
Ha valamiben elakadok, akkor segítséget tudok kérni tőlük
Hangosabban beszéljenek, vagy legalább érthetőbben ejtenék a szavakat!
hol találok a keresett könyvet
Index könyvet átadnak, és ebben megkeresni, hogy hol található keresett valami.
Információk az új kiadványokról
internet használat, a könyvek megkeresése, nyomtatás, információ adás.
Játékos foglalkozás tartás
katalógus használat, internetes eligazodás
katalógus használatban
katalóguskeresésben, a magas polcokról levenni a könyveket
Katalógusok használatának ismertetésében.
A könyvtárban éppen nem található könyvek /könyvrészletek más könyvtárból történő beszerzésében.
Kedvesek és udvariasak, semmi kifogásom nem lehetett soha

kedvesek, eligazítanak
keresés, ajánlás stb.
keresésében
Keresett könyvek, régi bibliák fellelhetőségében, beazonosításában.
kevesen vannak, így nem sokat
kinyitni az ajtót, magasról levenni a könyveket
kisebb (térben) helyiségben lehessen beszélni a könyvtárosokkal.
kiválasztani a filmet
Kiválasztom a könyvet és elmondja a könyvtáros, hogy miről szól a könyv.
Kommunikáció akadálymentesítésében - jelnyelv ismeret. Infócsere.
könyv keresésben
Könyv, dvd megkeresésében.
könyvek helye keresése
könyvek könnyebb megtalálása
könyvek levétele a polcra, olvasószolgálatba vinni a könyveket
könyvek, újságok keresése, ajánlása
könyveket megkeresni
Könyvet keres nekem
könyvkeresés, könyvhasználat
könyvkeresésben
Könyvkeresésben, CD kiszolgálásban.
Könyvtári programok szervezése
Közösen megnézzük a könyveket. Elmondom, hogy mit szeretnék, és együtt kiválasztjuk.
lássák, hogy hallássérült vagyok, és ehhez képest viselkedjenek velem.
Lassan, jól artikuláltan beszélve kommunikáljanak.
Legyenek türelmesek, empátikusak, hozzáértőek.
Leveszik az el nem érhető helyről a könyvet
Manuális keresés
Meg tudják mondani, megtalálható-e egy-egy könyv a könyvtárban, melyik részlegen, esetleg meg is keresik, vagy segítenek megkeresni a kért könyveket.
megértőek, türelmesek legyenek
Megkérdezném, hogy a régebben olvasott könyvek közül mik vannak meg? Ne kelljen feleslegesen keresni
megkeresni a katalógusban a számomra szükséges könyvet.
Megkeresni a keresett anyagot.
Megkeresni a különböző könyveket
megkeresni egy könyvet

Megmutatni azt a helyet, ahol megtalálom a keresett könyvet.
Megmutatni, hogy mi hol van, megnézni, hogy melyik könyv van bent.
Megmutatni, hogy mit, merre találok ...
Megmutatni, mi hol van.
megtalálni a keresett anyagot, vagy ajánlanak anyagot
Megtalálni a keresett dolgokat
Megtalálni a könyvet, bár sorszám alapján jól eligazodom.
Megtalálni a megfelelő könyvet a tanulmányaimhoz
Megtalálni a számomra szükséges könyveket.
Mi hol található, jöttek-e új könyvek, félretesznek könyvet.
Mindenbe. Megkeresni egy-egy könyvet, beszélgetni róla.
mindenben
mindenben segítenek
Mindenben segítenek, amire megkérlik őket. Kedves, figyelmes hölgyek dolgoznak a könyvtárunkban.
Mindenben segítenek, ha van rá idejük
mindenben, de mivel kevesen vannak, nem igen ér rá velem foglalkozni. Ott van, néztek utána.
MINDENBEN, HA OLYASMIT KÉREK, AMIT MEGTEHETNEK, MERT TUDJÁK, HOGYAN, ÉS VAN HOZZÁ ESZKÖZ IS.
Mindenképpen a tájékozódásban.
Mit hol találok, igény szerinti könyvek beszerzését.
Önálló vagyok, de megesik, hogy a legfelső polcon lévő könyvet nem érem el.
Például egy kedvenc könyvem megkeresésében.
pl. előjegyzés, email értesítéssel
Pl. eligazodásban, levenni azt a könyvet, amit nem érek el.
Részletes útmutatást kapok tőlük és választ adnak az aktuális kérdéseimre
Segítenek eligazodni, ha megakadnék valamelyik folyamatban (dokumentumkeresés, eligazodás az interneten)
Segítenek megkeresni egy könyvet.
segíteni választani
segített a könyvválasztásban
Segíthetnek a választásban. Ha túl sok könyv/újság van előtte, megzavarodik. Segíthetnek, hogy csak 2-3, színes, könnyen érthető kiadvány közül kelljen választani.
segítőkész, empatikus legyen. pl. ha nem érem el a polcon a könyvet, vegye le.
Segítség nélkül szeretnék érvényesülni, mint bárki más. Ha kifejezetten kérem a segítséget természetesen akkor jó ha rendelkezésemre állnak.
Segítsenek megkeresni a könyvet. Legyenek türelmesek, ha nem jut eszünkbe a címe. Legyenek kedvesek és ne legyenek idegesek. Ne csak a gyerekekkel, hanem a felnőttekkel is legyenek aranyosak.

soron kívüli ügyintézés, mert nehéz a várakozás, sorban állás
szabadpolcra, ill. raktárból az általam kért könyv kiválasztása, különböző helyek megtalálása az épületen belül
Számítógép használat megtanulása. Persze előbb a bejutás.
számítógép használatban,
Számítógépen eligazodás
számítógépes keresésben
személyi segítség, tájékoztatás,
Szép, artikulált beszéddel, a háttérzaj csökkentésével
szépen = jól lehessen a szájáról olvasni, türelmesen beszélő könyvtáros, könyvtárhasználatot segítő speciális foglalkozások jelnyelvi tolmáccsal, vagy ha esetleg lenne olyan könyvtáros, aki tud jelezni még jobb lenne.
Szerencsére nem kellene igényeljem a segítségüket, legfeljebb abban az esetben ha nem találnék meg valamit.
Szinte mindenben, amiben akarnak. De sajnos sokszor túlságosan leterheltek. Pakolniuk, rendezniük kell, és közben mindenkinek az igényeit kielégíteni lehetetlen, és ha szembetalálják magukat egy nehezebb feladatot igénylő fogyatékoskal, akkor nem csoda, hogy a tehetetlenség miatt ingerülten is reagálhatnak, minden esetre tisztelet a kivételnek.
Szinte semmiben. Megvan az a kör, akik rögtön megkapják az újdonságokat, mire hozzánk eljut, már több éves, vagy eltűnik.
tájékozódás a könyvtárban, könyvek kikeresése, fénymásolás
Tájékozódás, eszközök használatának megtanítása, figyelem felkeltése.
Tájékozódás, keresés.
Tájékozódásban
Tájékoztatás
Tájékoztatás kapni ahhoz, hogy mit, hol, és hogyan kereshetek, és találhatok meg a könyvtárban.
Tájékoztatással és a kért dokumentumok kikeresésével illetve kézbeadásával.
Tanácsadás
Tanácsadás, informálás a szolgáltatásokról, javaslat arra nézve, hogy milyen könyveket olvassanak el a hozzájuk forduló személyek, illetve ismerjék ki magukat a fogyatékosok világában.
toleránsabbak legyenek
Türelemmel
türelmes segítséggel
türelmesebbnek kellene lenniük, empátiával fordulni a fogyatékos emberek felé
Újdonságok megismertetésében.
Újságot szoktam kérni, segített nekem.
válaszolnak a kérdésekre
Verses, mesés könyvet keres nekem

21. ábra A 21. a.) kérdés szöveges válaszai: A dolgozóknak mit kellene ismernie?

Ha lehetne egy 7 -ig együtt lakni egy sérült emberrel csak így látná és tapasztalna meg azt h milyen jellegű segítség kell nekünk
"Tudnia kéne, hogy nekem segítség kéne, hogy el tudjam olvasni" "Jó lenne, ha megértené, hogy jobban kell elmagyaráznia nekem."
A dolgozó az a könyvtár dolgaihoz értsen, ne a betegségek állapotkezeléséhez, ha kell segítség el kell neki mondani, hogy mit hogyan, biztos megérti.
a dolgozók megfelelő tudással rendelkeznek, csak nem tudják alkalmazni. Pl. nem ismerik a szoftverek használatát, beállítási lehetőségeit, az idősebbekben még mindig megvannak az előítéletek.
A dolgozók segítőkészek, de például jó lenne, ha nem automatikusan reagálnának. Hallássérültként nem szeretem, hogy írnak miközben hozzám beszélnek. Igaz a lényeg a papíron van.
A dolgozónak látnia kell, hogy fizikailag hol akadok el.. Illetve elérhetőnek lennie, hogy amikor valamit szeretnék, ne kelljen félórát várni rá.. De eddig nem volt ilyen problémám.
a fogyatékos emberek fogyatékoságát
A fogyatékos is ember
a fogyatékos személy lehetőségeit
A fogyatékosok igényeit (pl. a hallássérült szájról olvas).
a gyógypedagógia módszereit, pszichológiát, gyakorlatra szert tenni
A hallássérültek speciális nyelvhasználati, nyelvtani problémáiról + hogyan kell kommunikálni egy hallássérült emberrel (írott szöveg, szájról olvasás stb.)
A hallássérültekkel türelmesen, szépen artikulálva kell beszélni és a háttérzajt a lehető legjobban csökkenteni kell (akár egy másik helységbe való áthívással is)
A hallássérülttel tagoltabban beszélni
A jelnyelvet mindenképpen!!
A keresett könyv témáját vagy hozzá szólását
a könyv műfaját, címét, stb. A dolgozóknak jó lenne tudniuk, hogy pl. egy hallássérülttel hogyan kell kommunikálni.
A könyveket, anyagokat megkeresni
A könyveket. Szájról olvasok, nézzen a szemembe, ne írjon közben. Normál hangerővel beszéljen, artikuláljon egyszerűen, de ne kiabáljon.
A könyvtár aktuális tartalmát, naprakészen, hogy kapásból meg tudja mondani, az adott könyv megvan-e, lesz-e, stb.
A könyvtár állományának átfogó ismerete
A könyvtárban található irodalmat.
a különböző fogyatékoság típusok főbb jellemzőit
A rosszul hallók tudnak szájról olvasni. A jelnyelv használata.
a sérültek képességeit és az igényüket,
a sérültséget ismerjék a dolgozók

A teljes katalógust.
Abszolute irodalomismeret.
adott téma szakirodalmi választékát
aki egyáltalán nem hall, annak valamilyen íráslehetőséggel kommunikálni, a jelnyelvet kevesen ismerik
aki könyvtáros mindent ismernie kell a műszakitól kezdve az irodalmi műhöz, attól függően ki mit kérnek az eladótól
Alap fokon kommunikálni a sérülttel.
alapvető empatikus hozzáállás, nyitottság arra, hogy megkérdezze, hogyan segítsen
általában ismerik a munkájukat
Általánosságban talán a korlátozottságokkal együtt járó nehézségek feltérképezését. Képzésekben való részvétel.
amit írtam fent, számomra az segítene, ha a szokásos könyvtári halkról, tudnának váltani hangosabbra, mindent tudok intézni én a könyvtárban, amihez szükséges kommunikálnom, az nehezebb valamivel
Artikulált nem hadaró beszéd, szájról lehessen olvasni.
átlagos empatikus képesség elég
autizmusról ismeretek
Az autista emberek sajátos kifejezőmódját.
Az egyes fogyatékosok típusok természetét.
Az előzőekben leírtakon kívül tudni kell, hogy az autizmus viselkedés zavarral jár, tehát ne várják tőlünk, hogy mindig illedelmesen és az adott helyzethez megfelelő viselkedést produkáljuk.
az én esetemben semmilyen plusz ismeret nem szükséges
Az érdeklődési körben tájékozódni.
Azt hogy 5 féle fogyatékos van, amit nem tudnak!
Azt, hogy a fogyatékos is ugyanolyan ember, mint bárki más, csak korlátai vannak.
Azt, hogy ha nem hallom, hiába lesz mellettem, kellő hangosan kellene beszélniük.
Azt, hogy milyen fogyatékosokban szenvedek és legyen empatikus, ne nézzen hülyének emiatt.
Azt, hogy mit jelent a gyengénlátás általában.
azt, hogy nem látok
Csak annyit, hogy a segítségnyújtás előtt kérdezze meg, hogy hogyan segítsen. Mindenkinek másképp kell segíteni, ezt a fogyatékos ember már tudja, hogy neki mi a jó, és ne akarjanak önállóan új "ötlettel" segíteni, mert lehet, hogy az nem jó annak, akinek segíteni akarnak. És ha önállóan akar megoldani bizonyos dolgokat a fogyatékos személy, engedni kell, mert saját magáról biztos hogy tudja, mire képes és mire nem. Amire nem képes, ahhoz pedig valószínű, hogy fog később segítséget kérni.
Dolgozónak tudnia kell ÉSZREVENNI, ha valaki hallássérült vagy valamilyen fogyatékosága van, és ennek megfelelően alkalmazkodni. Nem ordibálni, hanem normálisan artikulálni, gesztikulálni.
Egyes fogyatékosok csoportok jellemzőit és a részükre nyújtható segítő formákat.
Elég, ha index listát adnak.
Elfogadóbbak, megértőbbek legyenek a fogyatékos emberek irányában.

Elsősorban nyitottnak kell lennie minden ember felé, elfogadni a fogyatékoság tényét, és azt, hogy ettől ezek az emberek csak ezért "mások"

emberismerettel, empátikus képességek elsajátításával, türelemmel sokat segíthetnek

empátikusnak kell lenniük, minimális gyógypedagógiai ismeretekkel kell rendelkezniük, hogy nekünk megfelelő segítséget tudjanak nyújtani.

engem ismerjen

Érthetően, normál hangnemben való beszéd szükséges, nagy türelemmel megáldott képességgel.

Esetleg az olvasójegyen lehetne valami diszkrét megkülönböztető logo, ami jelezné, hogy a tulajdonos fogyatékos

Ezt tőlük kellene megkérdezni, mert én csak azt kérek amit tudnak.

Fogyatékos személyről van szó.

fogyatékosokat ismerje

Fogyatékoságokat és a fogyatékosok speciális eszközeinek használatát.

Ha egy nagyothalló többször visszakérdez, mert nem hallott valamit jól, nem az segít, ha ordítva, és a türelmetlenség miatt hadarva ismétli el a dolgozó, amit mondott; - ha túl hangos, az legalább olyan zavaró, mint a túl halk, ha pedig hadarnak, azt biztos, hogy nem fogják érteni, - hanem ha NORMÁL HANGERŐVEL, és LASSABB TEMPÓBAN, TISZTA ARTIKULÁCIÓVAL ismétlik el.

ha fogyatékos emberekkel tudjon tájékozódni

Ha jól felkészült akkor mindenben tud segíteni és persze ha a látogató érthetően fejezi ki magát.

Ha mennék, segítsen nekem a természetről szóló dvd-ket megkeresni.

Ha többször mennék, ismernék már a kötöttségeimet.

Hogy értelmi fogyatékos vagyok.

Hogy hallássérült ember leginkább szájról olvas.

hogya közelítsen egy kerekesszékhöz

hogya milyen az értelmi képességem

hogya mit keresek és hol találhatom meg

hogya mit szeretnék megkeresni

Hogyan kell közeledni egy látássérülthez

ismerje a könyveket

Ismerje, hogy gondjaink lehetnek az irányhallással.

Tudjon róla, hogy sokan olvasnak szájról, illetve így egészül ki a hallott információ.

ismerni a betegség jellegét, sérülttel való viselkedési formákat

Ismerniük kellene a fogyatékkal élő embereket, gyógypedagógiai ismeretekre volna szükség.

Ismerniük kellene a fogyatékos emberekkel való kommunikációs lehetőségeket.

Ismerniük kéne a fogyatékos emberek igényeit.

Jelnyelv

Jelnyelvet kellene tudnia, kommunikáció akadálymentesítés siket ügyfelekkel. Így jelnyelvi képzésre kell járnia.

jelnyelvismeret

jelnyelvvel
Jeltanfolyamra lenne tudni a könyvtárosoknak
Jó kérdés, hirtelen nem tudom.
kérdezzen rá jelnyelven vagy artikulálva, hogy jelnyelven vagy szájról olvasva értem-e őt Sokszor érdemes megnézni a fület, mert többünk hallókészüléket hord, de ha nem és tapasztalhatóan nehéz a beszédérthetőség, akkor rá kell kérdezni jelnyelven, hogy jelnyelven tud-e segíteni nekünk. Erre reagálni fogunk. Ha kell írásban is lehessen kommunikálni.
Kerekesszékek használata, ebben való segítség.
Kerekesszékekben ülve mekkora az a magasság, amit még egyedül is elérhetünk, illetve, milyen magasságúak legyenek az olvasó asztalok, pultok...
kommunikálás szájról olvasónak is könnyebb legyen
könyvek címe szerzője, cd címe
Legyen türelmes, kedves, ne tekintsen mindent magától értetődőnek. A személyes kéréseket tudja rugalmasan és empatikusan kezelni, ne rutinból válaszolgasson.
Legyen türelmes, toleráns, ismerje a vakoknak nyújtható segítő formákat.
Legyenek tisztában a fogyatékosági csoportok jellemzőivel, az akadálymentesítés eszközeivel.
Legyenek tisztában azzal, hogy a hallássérültek túlnyomó többsége nem érti a bonyolult szöveget, egyszerű nyelvezettel viszont megértik. Sajnos ilyen könyvekből kevés van... Szükség szerint jól jöhet, ha tudja a daktílokat, mert így sok konfliktus, félreértés kikerülhető lenne, s megadnánk ezzel a biztatást a hallássérült felé, hogy járjon könyvtárba.
Lojalitás
Meg kéne tanulniuk beszélni \\\\"értelmileg akadályozott\\\\" nyelven. Nem kéne megijedniük, ha éppenséggel nemcsak értelmiségiek, hanem \\\\"más\\\\" emberek is bemennek a könyvtárba. Nem kéne félniük tőle.
Megértő magatartás
megértse, hogy mit akarok
Megfelelő tréninggel fel kell készíteni őket a várható feladatokra.
Mérje fel,hogy mennyire nagyothalló a személy, jól artikuláljon, legyen türelmes a hátrányos helyzetűvel és viselkedjen vele természetesen,nem üvöltve és nem feltűnően
mi a problémám
Mi érdekel
Miként kell kezelni az egyes fogyatékosági csoportokba tartozó embereket.
Milyen egészségügyi problémával küzdök
minimális jelnyelvi tudást, legalább alapszintű és jel-abc használatát.
Mint általában.
Mivel írásban könnyebben értem meg magam, hasznos lenne a pulton egy papír és toll, hogy leírhassem amit kérdeznék. Vagy beírhatnám a számítógépen a címet anélkül, hogy "elvenném" a gépüket.
Nagyobb könyvtárakban (pl. FSZK, OSZK) legalább legyen egy hallássérült dolgozó (jelnyelvi tudással) vagy olyan dolgozó(k), aki tudjon a könyvtárral kapcsolatos néhány jeleket.

Nem a dolgozónak kellene tudni speciális dolgokat, hanem a könyvtárnak kellene alkalmaznia speciális végzettségű dolgozót, akit megkímél a felesleges munkától tekintettel arra, hogy lelkileg pluszmunkát végez. Speciális végzettség alatt Szociálpedagógust, és Gyógypedagógust, vagy OKJ-s gyógypedagógiai asszisztenst értek. Elsősorban a fogyatékos személyeket kellene tudniuk kezelni, mind amellet, hogy a könyvtárak szerkezetét és felépítését is ismerik.

nem minden fogyatékos "értelmi"

rendelkezzenek a fogyatékosokról ismeretekkel

Részt kellene venniük érzékenyítő é szemléletformáló tréningeken, vezető technikákat kellene ismerniük, hogyan kell vezetni egy látássérültet.

Saját tapasztalatomból kiindulva, néha a kommunikációban akad egy "apró" gond. Ugyanis, egyeseknél néha nem lehet leolvasni a szájáról, hogy mit mond, vagyis nem artikulál eléggé vagy túl gyorsan beszél vagy éppen olyan pozícióban ül/áll, hogy száját sem látni, nemhogy leolvasni a mondanivalóját. Érdemes lenne ezekre is odafigyelni.

semmi különöst, csak emberit...

sérült emberekről legyenek ismeretei

Siketnek jeltolmács kell, nagyothallónak jól érthető beszéd.

számítógép és könyvismeretek

Számítógép ismeret

számítógépes programot

számítógépet

számítógépet és a keresési programokat

számítógépet és válogatási lehetőség programjait

számomra elégséges a segítő tudása

Számomra mindig tudtak segítséget nyújtani.

személyes kapcsolatot kell vele kialakítani

Szerencsére türelmesek akkor is, ha sokszor kérdezek vissza.

Szerintem a könyvtárosok jól képzettek, hozzáállás kérdése.

Szerintem ő, mint könyvtárosok szakemberek és kedvesek is! Nem a fogyatékkal élőkkel való bánásmódot tanulták, nem gyógypedagógusok! Nem várható el pl. hogy egy mozgássérültet WC-re kísérjen!

Szerintem semmi plusz tudásra nincs szükség csak segítőképz legyen és minden megoldva.

Talán a kerekesszék használata, ugyanis ha beleülnek mindent érteni fognak.

Magasság, szállítás, stb.

Tapasztalataim kedvezőek a könyvtári alkalmazottakkal kapcsolatban: segítőkézsek, kedvesek voltak. Alapvető fogyatékosági ismeretek, főként néhány alapvető pszichológiai ismeret sohasem árt.

Tisztába legyenek milyen autizmussal élni.

Tudja azt a sérültről, hogy nehezen olvas, vagy nem tud olvasni, esetleg írni.

Tudja, hogy mit, hol, hogyan, találhatok meg mind a könyvtárban, mind pedig az online és elektronikus rendszereiben.

(Jó lenne ha tudná, hogy a sérült ember általában lassabb)

TUDJÁK, HOGY SZÁJRÓL OLVASOK, ÚGY IS BESZÉLNEK HOZZÁM, HOGY MEGÉRTSEM. IGAZ, JELNYELVET NEM TUDJÁK...

Tudják, ismerik a segítségnyújtást
tudjanak velünk beszélni.
tudnia kéne alkalmazkodni a fogyatékkal élő emberekhez, pl. hallássérült esetében ne hadarjon, érthetően beszéljen
Tudnia kéne, hogy segítségen a számítógép használatában
Tudniuk kell használni a könyvtári adatbázist és a jelöléseket, ismerniük kell a részlegükön található könyvek témakörét, tárgyát, a kért könyvhöz hasonló témájú könyvek listáját, stb.
türelemmel fordulni felém
türelmes legyen, hogy megértse a mi beszédünket
türelmet gyakorolni, udvariasnak lenni, a könyvtárát ismerni
végezzen tanfolyamot, ahol megismeri a fogyatékkal élők speciális problémáit, ha lehet tanuljon jelezni, amatőr módon nem megy, mert csak rosszat csinál vele és kínos

22. ábra A 21. b.) kérdés szöveges válaszai: A dolgozóknak mit kellene tennie?

Az illető fogyatékoságát figyelembe véve segíteni.
- megfelelő empátia készség, megalapozott tudás
Mindezt elfogadni
A feljebb leírtak összessége elegendő információ szerintem.
A hallássérültekkel türelmesen, szépen artikulálva kell beszélni és a háttérzajt a lehető legjobban csökkenteni kell (akár egy másik helységbe való áthívással is)
A könyveket. Szájról olvasok, nézzen a szemembe, ne írjon közben. Normál hangerővel beszéljen, artikuláljon egyszerűen, de ne kiabáljon.
A könyvtár aktuális tartalmát, naprakészen, hogy kapásból meg tudja mondani, az adott könyv megvan-e, lesz-e, stb.
a megfelelő artikulációt és a jelnyelvet elsajátítani.
Ajánlja fel segítségét.
Akadály esetén eltávolítani, az akadályt
Akadály mentesítést!
akarni kellene
Amennyiben segítségre van szükségem egyből a pultnál lévő alkalmazottat keresem. Esetlegesen, ha látja a bizonytalanságomat, kérdezze meg, hogy tud-e valamiben segítséget nyújtani. Ennél több nem szükséges.
Artikulált nem hadaró beszéd, szájról lehessen olvasni.
artikuláltabban beszélni, türelmesebbnek lenni
Az adatbázis folyamatos nyilvántartása, böngészése, a könyvtárba érkező könyvek ismerete legalább emlékezés szinten.
Az előbbi a.) pontban említettem.
az előzőeket tudom csak ismételni
az én esetemben semmilyen plusz ismeret nem szükséges
Az én esetemben semmit
Az olvasmány jól értelmezésében.
bemutatja nekem, hogy tudom kikölcsönözni a könyvet.
Beszélgessen velem az érdeklődési körömről.
Bizonyos szavak, kifejezések megértése problémát okoz, minél egyszerűbb szavakat használjon a beszédében, ne bonyolódjon bele különféle idegen kifejezések használatában, amennyiben ez mégis elkerülhetetlen, akkor magyarázza meg annak értelmét. Ne feltétlenül várja meg, míg rákérdeznek, hanem figyelje a reakciókat, a mimikát(a hallássérültek arcáról remekül lehet olvasni) és segítsen. Ha visszakérdeznek ne legyen elutasító, rossz modorú.

Csak abban segítsenek, amiben kérjük.
csak kísérő, segítő segítségével tud kommunikálni
Egyszerűen megfelelő hangnemben kérdeznie, és megoldani a gondom. Néha ennyi elég, néha széket kell félre tenni.. De ez adja magát.
Együttműködőbbnek kellene lenniük.
El kellene fogadni, hogy a sérült ember is tud önálló lenni, nem kell mindig a sarkában lenni, nem kell félni tőle, hogy valamit elront a fogyatékosága miatt.
elég ha udvarias.
Elfogadóan és szeretettel kell hozzánk fordulni, ezen kívül a TÜRELEM a legfontosabb.
Előkészíteni a kiadványokat, folyamatosan mellette lenni.
Elsőnek megszólalni, ajánlani,
Empátia és türelemmel rendelkezzenek.
Empátiát gyakorolni.
empatikusnak kell lennie
Értelmesen, artikuláltan beszélni.
Értelmi fogyatékos ritkán jár egyedül nyilvános könyvtárba, egyéb fogyatékosággal rendelkező pedig képes rá, hogy elmondja, miben kér segítséget az eligazodáshoz
Érthetően magyarázza el, mutassa meg azt amit a látogató keres vagy amire kíváncsi illetve szüksége van.
észrevenni, hogy szükség van-e erre
figyelni kell ránk.
figyelni, ismerni kell.
Foglalkozzon velünk
Gyakorlatilag a teljes segítségnyújtást.
ha fogyatékos ember betér a könyvesboltba vagy könyvtárba legalább a szájmozgással vagy írja le az illető kérésére kaphatók-e vagy találhatóak-e
Ha ismer jelyelvet, akkor tud segíteni, tájékozódni siket ügyfeleknek.
Ha kellő türelemmel és tapintattal bánik a fogyatékos könyvtárhasználóval, akkor véleményem szerint nincs semmi extra elvárás vele szemben. Bár talán optimális lehetőség lenne, ha a könyvtári dolgozók közül legalább egy személy alapszinten ismerné a jelyelvet
Ha kevesebben vagyunk jobban tud figyelni
Ha látja, hogy nem boldogulok, kérdezze meg, hogy tud-e segíteni.
Ha látja, hogy tanácstalan vagyok akkor segíteni
Ha látja, hogy valaki segítségre szorul, akkor felajánlja segítségét.
Ha segítségre van szükségem segítsen!
Ha ténylegesen komolyan gondolják, akkor legyen, legyenek olyan könyvtári dolgozók, akik tanulták a fogyatékkal élőkkel való bánásmódot és nemcsak tanfolyamon vettek részt!Nem átképezni kell,hanem

gyógypedagógus legyen, aki könyvtárosnak képezte át magát és nem fordítva!
hangosabban beszélni
Hangosan, érthetően és artikuláltan beszélni
Irányítani és figyelemmel kellene, hogy kíséren.
Jelnyelv megtanulása.
jelnyelv tanulást, elsajátítani.
Jelnyelven kommunikáljanak.
Jelnyelvi tudás (egy-két dolgozó)
Jobban figyelni az emberekre, segítőkészebbnek lenni!
Jól artikuláljon, figyelje, hogy sikerült-e megérteni a közölt információt.
Jöjjön oda hozzám és kérdezze meg miben segíthet.
Kedvesebbnek lenni.
Kedvesen köszönjön. Udvariasan megkérdeznie, hogy mit szeretnénk. Ne nézzen rám furcsán, ha butaságot mondok. Ha hirtelen valami szót nem tudok kimondani, ne kezdjen el velem kiabálni. Elmondaná, hogy mi hogy van a könyvtárban.
Kedvesen odamegy azzal a szöveggel h segíthetek-e vagy ha látja, hogy milyen témában keres az illető könyvet adhatna neki pár tippet
Kérdezgetni
kérdezni, hogyan segítsen
kérdezni, mit szeretnék
Kérdezze meg hogy segíthet-e!
Kérdezze meg miben segíthet.
készségesnek kell lennie.
Kezdeményező, türelmes, empátikus legyen.
Készséges, pontos tájékoztatást tudjon adni.
könyvek elérhetővé tétele
legyen figyelmes
Legyen készséges
Legyen szíves megtanulni a jelnyelvet.
Lehetne egy olyan munkatárs, aki csak a fogyók számára könyveket szkennelne és online is letölthetővé tenné őket Természetesen csak is megfelelő igazolás után, hogy jogosult a könyvek hozzá féréséhez.
megértés, kommunikáció
megértő magatartás
Meghallgatni a segítségre szoruló kérdéseit és tanácsait.
megkérdezni szükségem van-e segítségre, és elfogadni a választ (a nemet is!)

Megkérdezni, hogy segíthetnek-e, ill. felajánlani a későbbi esetleges segítségnyújtás lehetőségét, emellett jelezni, hogy hol tartózkodnak, hogy könnyen meg lehessen találni őket.

megkérdezni, hogyan tud segíteni

megkérdezni, mit szeretnék

Megkérdeznie, hogy miben van szükségem segítségre.

Megteszik, amit lehet

melyik könyv való nekem abban tud segíteni.

Mindenben tudnak segíteni

Minimális tudással rendelkezzen a sérült ember segítésére./jel-és braille írás/

Mint általában, én úgy is szólok ha segítségre van szükségem.

Mosolyogni, kedvesnek lenni, nem kapni fel a vizet, nem háborogni. \\\\"Ne mondja, hogy elmebeteg, vagy buta (vagyok). Ha lenéznek, akkor nem tudok részt venni ebbe.\\\\" \\\\"Jó lenne megtanulni, hogy (kell) társalogni (vele)\\\\" Olyan könyvet adni neki, amiben sok kép van. Azt megértené! De mégse gyerekes, dedós könyvek legyenek, hanem érdekes, felnőtt képeskönyvek.

Nagyobb mértékű empátiával kell közelednie a sérültekhez.

Néha türelmesebbnek lenni.

nem értem mi a különbség a kérdések között

nyitottabbnak kellene lenni a siket emberekkel

Oda kell menni hogy szólni csöndbe maradni

Oda segíteni a rámpához, majd átvinni a küszöbön.

Odavezetni, megmutatni a keresett könyvet.

odavinni a könyvhöz engem

Rákérdezzen, hogy segíthet-e, vezesse oda a személyt.

Segítenek ahogy tudnak, Megkeresik a kért könyvet. A megrendelésért sajnos fizetni kell

Segíteni a készülékek bekácsolásában, a programok megtalálásában.

Segítőképző, olyan, mint a kéthelyi könyvtáros

Segítőképzés

segítőképzés - empátia

Segítőképzés.

Segítsenek olyan könyveket beszerezni, amit nagyon szeretnék, de nincs meg a könyvtárnak.

semmi különöse.

Szokványos módon kellene közelítenie, úgy hogy ne érezze a megkülönböztetést a fogyatékkal élő személy.

szólni

tapasztalatot szerezni fogyatékkal élők között
Toleránsnak kell lennie a mássággal szemben, ez alapvető kritérium. Ismerje a fogyatékoságokhoz szükséges segéd eszközöket, és azok használatát, és igyekezzen a könyvtárban olyan változtatásokat kieszközölni, melyek segítik a fogyatékos személyeket. Jó ötlet, ha egy csendes szobát, sarkot tudnának biztosítani, a fogyatékosnak és segítőjének ingyen, és amennyiben ép társaknak is igénye lenne erre némi pénzt kellene fizetniük a szoba használatért, de csak addig maradhatnak amíg, fogyatékos személy nem igényli a helyet, hogy néha legyen pozitív diszkrimináció is.
toleránsnak lenni
továbbképzés
Türelmesnek kell lennie.
türelmesnek lenni, ha van kedve, tanuljon jelnyelvet
Türelmet gyakorolnia, nehéz meg érteni a hallássérült személyeket illetve nekünk siketeknek azokat a dolgozókat akiknek nincs tapasztalata a siket kommunikációról és nem is foglalkoznak azzal hogy meg értjük-e őket
udvarias megkérdezés
udvarias megkérdezés,
udvarias megkérdezés, nagyfokú felkészültség
udvarias megkérdezés, vagy ismeretanyag adás
Udvariasabbak is lehetnének!
Zártkörű rendezvények tartása jeltolmács jelenlétével.

23. ábra A 23. kérdés szöveges válaszai: Milyen rossz példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban?

Nem akadálymentes.
A [xxx] Városi könyvtár nagyon jó beosztású, liberális szellemű könyvtár volt a 90-es évek közepén amikor oda jártam. Már a belső berendezése, a tágas terek, az olvasókuckók, a társalgósarok, a galérián lévő kutatókuckók olyanná tették, hogy belépéskor egyből otthon érezte magát az ember. Hagyták az olvasókat kedvükre keresgélni, megvárták, míg a látogató kér segítséget, soha nem erőltettek beszélgetést rá semmit, csak megmutatták, hogy hol található meg amit keres. Ugyanakkor bármikor készek voltak a csevegésre is az olvasókkal. Nyújtott nyitva tartással dolgozott, tekintettel, arra, hogy az emberek nagy része esténként, délutánonként járt oda. Rendszeresen tartottak irodalmi esteket, gyerekrendezyvényeket, egyéb olyan programokat, amik bevonzották az embereket. Rendkívül innovatív volt mind a vezetőség, mind a munkatársi gárda. Külön előnye volt, hogy mivel a műv. ház emeletén volt, le lehetett menni a műv. ház fszt-i büféjébe enni, ha az ember megéhezett jegyzetelés közben. Mindig naprakészen felírták egy nagy táblára - akkor még nem volt elterjedt a számítógép ennyire - az újdonságokat, különválasztva a műfajokat. Katalógusuk könnyen kezelhető volt, színekkel is megjelölték a műfajok szerint a kártyákat. Mindennek tökéletes ellentéte volt a [yyy] Könyvtár, már bejutni is oda nagyon nehéz volt. Mindenféle kérdéseket tett fel a biztonsági őr, nehezen engedett fel. (Nem yyy-i voltam, egy környékbeli faluban éltam, lehet hogy ezért ő Máig sem tudom.) Komor, nyomasztó, zsúfolt összkép volt a könyvtárban, egy szigorú hölgy intézte a beiratkozást, és utána lépten nyomon utánam jött, ellenőrizte, hogy mit nézek, beleszólt, hogy az nem jó könyv, érdemesebb ezt választanom amit ő ajánl. Tájékoztatók nem voltak kirakva, csak a kis szokásos betűjelző kartonok a a sorokban. Olvasósarok volt, de kényelmetlen asztalokkal székekkel. Végig feszélyezve éreztem magam, végül is kijegyzeteltem amit akartam, és könyvkivétel nélkül pánikszerűen távoztam. A továbbiakban inkább újra a [xxx] Könyvtárba mentem, holott oda majdnem egy órával többet kellett akkor utaznom.
A könyvtári számítógépnél egy könyvtáros olyan távolságban ül le a fogyatékosról, ahonnan még jól látja a monitort, azaz hogy a fogyatékos mit ír. A könyvtáros mondja meg a fogyatékosnak mit is akar olvasni. Idősebb könyvtáros megmondja a látássérültnek hogy balra a harmadik polcon találja a könyvet, ezzel még nincs is baj, de a polcon 50 különböző könyv van.
A nagy könyvbirodalomban egyedül hagytak, és nem tudtam merre induljak, mihez nyúljak.
a rendezvény alatt nincs jelnyelvi tolmács, nincs indukciós hurok.
Az [www] könyvtárban néhány éve a könyvtárosok nem voltak túl segítőkészek a látássérült olvasókkal szemben
Az akadálymentesítés nem biztos, hogy megoldott.
bőfogni, csúnyán beszélni, hangoskodni nem szabad
Egy ízben tapasztaltam, hogy mozgássérült és vak ügyféllel nagyon türelmetlenül beszélt a könyvtáros.
Elutasítás, lenézés, kinevetés.
Engem is néha csúfoltak, hogy itt jön a fogyatékos, de oda se figyelek.

Érdektelenek, nem mindig a megfelelő emberek foglalkoznak velük, és ez egész személyiségükre rányomja a bélyegét.

Félnek az új helyzetektől, néha agresszívak, ha nem értik mi történik körülöttük, vagy úgy érzik nem értik meg őket.

Érdektelenség (egy esetben fordult elő)

érhetetlen motyogó beszéd, elforduló ügyintéző, háttérzaj, több egyszerre történő beszélgetés,

Figyelmetlenség, kapkodás

figyelmetlenség, személytelenség, gyorsan "túladtak rajtam", nem alaposak a segítségben, vagy tanácsstalanság...

Fogyatékos WC. nincs. Olyan kevés a személyzet, hogy egy-egy fogyatékoszt a könyvtáron végig kísélni, segíteni - erre nincs lehetőség.

Ha nem beszél artikuláltan egy könyvtáros.

ha nem foglalkoznak

ha rákérdézek valamire, akkor az a válasz, ott van, ki van írva.....

Hadarva beszélnek, nem fordulnak oda és türelmetlenek.

Hál' Isten nem tapasztaltam rosszat. De el tudom hinni, hogy olyan kis létszám mellett a dolgozók nem tudnak "pesztrálni" mindenkit úgy ahogy szeretné

hát sok rosszakat hallottam siketektől, pl. kommunikáció nehézsége

hát, aki nem tud beszélni, nehéz dolga lehet...

Hülyének néznek, ha valamit kérdezek. Megzavarom a könyvtáros a semmittevésben.

Idéges, nem segít, nem ajánl könyveket.

Kérdeztek valamit, és mivel nem értettem, akkor rám förmedtek! 22. pontban megoldódott.

Kevés a könyvtári személyzet, technikai eszköz.

Kevesen járnak könyvtárba, pedig az óriási felzárkóztató forrás lehetne, jobban be tudnának illeszkedni az egészségesek világába, ha vennék a fáradságot, hogy értelmes könyveket olvassanak el...

Kicsi a hely, kevés az asztal...

kikölcsönzött hangos könyvek rossz minőségűek voltak

Lehet, hogy csak én gondolom így, de szerintem neheze fogadják el a sérült embereket.

Minden van de a dolgozók semmit sem tudnak használni. Ne a lépcső élén legyen belül nem látható, bottal nem érzékelhető helyen az akadálymentesítés mert ott nem találja meg a látássérült.

mint írtam a könyvtár az első emeleten van, lift nincs - kerekesszékes sérült nem tudja használni

Mivel hangosabban beszélek (mert nagyothalló vagyok) emiatt kerültem már kellemetlen helyzetbe.

néha előfordul, hogy túlzottan akarnak segíteni és "rám tapadnak" az zavar

Nehéz a könyvtárba való bejutás és a benti közlekedés.

Nehéz az eligazodás.

nem akadálymentes
Nem beszélnek elég hallhatóan
Nincs Braille vagy elektronikus katalógus, nincs sok-sok elektronikus könyv
nincs még kellő tapasztalatunk
nincs megfelelő ismeretük a könyvtárosoknak a fogyatékosokról
nincs olyan, inkább ha nem tudják, hogy az illető nem hall, akkor is fontos lenne az udvariasság
pl. a galériázás, ahová mozg. korlátozott személy nem tud feljutni.
Recepciónál egyik dolgozó mogorva
Sok lépcső, jelöletlen lépcsőfokok, kevés választék hangos könyvekből.
Sokszor csak hangosbemondó általa értesülünk pl. a zárás időpontjáról. A ruhatárnál a szekrények ajtajainál hang által észlelhető, hogy a zárkombinációt beütöttük, ha félreütés történik, egy nagyobb mértékben halláskárosult vagy siket már bajban van.
Szűk mozgástér.
Túl halkán beszélnek.
türelmetlenség, lehajtott fejjel vagy hozzám képest vagy fénynek háttal állva közöl valamit velem és nekem kell magyarázkodni hogy miért nem értettem
Türelmetlenség.
Vannak olyan könyvtárak - elsősorban vidéken, de Budapesten is - amelyek nem megközelíthetők kerekesszékesek által.
Volt, hogy nem értette, miért kell hangosabban beszélnie.

24. ábra A 22. kérdés szöveges válaszai: Milyen jó példákat tud a fogyatékos személyek könyvtárhasználatával kapcsolatban?

A [xxx] Városi könyvtár nagyon jó beosztású, liberális szellemű könyvtár volt a 90-es évek közepén amikor oda jártam. Már a belső berendezése, a tágas terek, az olvasókuckók, a társalgósarok, a galérián lévő kutatókuckók olyanná tették, hogy belépéskor egyből otthon érezte magát az ember. Hagyták az olvasókat kedvükre keresgélni, megvárták, míg a látogató kér segítséget, soha nem erőltettek beszélgetést rá semmit, csak megmutatták, hogy hol találhatja meg amit keres. Ugyanakkor bármikor készek voltak a csevegésre is az olvasókkal. Nyújtott nyitva tartással dolgozott, tekintettel, arra, hogy az emberek nagy része esténként, délutánonként járt oda. Rendszeresen tartottak irodalmi esteket, gyerekrendezvényeket, egyéb olyan programokat, amik bevonzották az embereket. Rendkívül innovatív volt mind a vezetőség, mind a munkatársi gárda.

Külön előnye volt, hogy mivel a műv. ház emeletén volt, le lehetett menni a műv. ház fszt-i büféjébe enni, ha az ember megéhezett jegyzetelés közben.

Mindig naprakészen felírták egy nagy táblára - akkor még nem volt elterjedt a számítógép ennyire - az újdonságokat, különválasztva a műfajokat. Katalógusuk könnyen kezelhető volt, színekkel is megjelölték a műfajok szerint a kártyákat.

Mindennek tökéletes ellentéte volt a [yyy] Könyvtár, már bejutni is oda nagyon nehéz volt. Mindenféle kérdéseket tett fel a biztonsági őr, nehezen engedett fel. (Nem yyy-i voltam, egy környékbeli faluban éltem, lehet hogy ezért ő Máig sem tudom.)

Komor, nyomasztó, zsúfolt összkép volt a könyvtárban, egy szigorú hölgy intézte a beiratkozást, és utána lépten nyomon utánam jött, ellenőrizte, hogy mit nézek, beleszólt, hogy az nem jó könyv, érdemesebb ezt választanom amit ő ajánl. Tájékoztatók nem voltak kirakva, csak a kis szokásos betűjelző kartonok a a sorokban.

Olvasósarok volt, de kényelmetlen asztalokkal székekkel.

Végig feszélyezve éreztem magam, végül is kijegyzeteltem amit akartam, és könyvkivétel nélkül pánikszerűen távoztam.

A továbbiakban inkább újra a [xxx] Könyvtárba mentem, holott oda majdnem egy órával többet kellett akkor utaznom.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár központi könyvtárának munkatársai nagyon készségesen segítenek, egyedüli gondom a hangtár nyitva tartásával van.

A gyermekkönyvtári részt használjuk, itt mindenki segítőkész.

A hangos könyv a látássérültek számára, illetve a "vakbarát" honlapok megjelenése, hallássérülteknek a mikrofon, fejhallgató használata. Lift a kismamáknak, mozgáskorlátozottaknak.

a helyi könyvtár szervezett fogyatékosoknak számítógépes tanfolyamot internet felhasználással együtt

A kéthelyi könyvtáros nagyon segítőkész és szeret bennünket.

A könyvek széles körű digitalizálása és az e-könyvtárak terjedése a legjobb kezdeményezés, ezt kellene tovább fejleszteni. Anélkül, hogy a MEK munkáját kritizálni akarnám, talán több szórakoztató könyvet, adott esetben például krimiket is fel lehetne tenni - nagyobb tápora lenne valószínűleg, mint ahányan a rovásírásos könyvekkel foglalkoznak...

A könyvtárban tapasztalható segítőkészség

A könyvtári dolgozók általában kedvesen bánnak velünk.

A könyvtári dolgozók úpesten mindenkivel nagyon készségesek és segítőkészek. Az útbaigazításban segítenek, ha kell meg is keresik a szükséges anyagot. Számítógépen nem tudtam a nyomtatóhoz küldeni a szöveget, udvariasan elmondta mit kell tennem, - azonban így sem sikerült - Odajött billentyűzött - 10 másodperc alatt megoldotta - Most már én is tudom, mert ellestem!

A központi Szabó Ervin könyvtárban van szkennel, számítógép és Braille-nyomtató

A legtöbb helyen elkezdődött az akadálymentesítés
A legtöbb könyvtáros nagyon segítőkész
A mi könyvtáros Kati nénink mindig segítőkész. Ismer bennünket, dolgozott is az intézetben. Jó, hogy ismer engem is.
A Szabó Ervin Könyvtárban és a Vakok Szövetségének Könyvtárában minden segédeszköz jelen van. A könyvtárosok segítőkészek és értenek a gyengénlátáshoz is.
A Szabó Ervinben már ezt végigéltem, írtam levelet, így már látja a könyvtáros, hogy én hallássérült vagyok.
A vakok és gyengén látók számára külön számítógép. Számítógépen, jegyzik, hogy hallássérült vagyok jogosult vagyok egyes kedvezményekre, általában nem kell külön felhívni rá a figyelmet.
Akadálymentes (lépcsőmentes) bejárat.
Aki nem tud olvasni, rajzolhat a könyvtárban.
általában megfelelő hozzáállással találkozom
Általában segítőkészek.
Az FSZEK sokat tett szolgáltatásai akadálymentesítése ügyében.
az intézmény, ahol élek segít a könyvtárba eljutni, és eligazodni
Az iskolai könyvtárban mindig kapok segítséget
Babits Mihály könyvtár dolgozóinak elfogadó, segítő magatartása.
Barátságosak dolgozók
Bármikor segítségemre tudnak lenni.
Csak egyet tudok, a helyi könyvtárunkat, ahol abszolút nem foglalkoznak azzal, hogy mozgássérült vagyok.. Ugyanúgy kezelnek, mint bárki mást.. És ugyanúgy segítenek, ha valamit nem találok, mint bárki másnak. Úgy gondolom, ez a legtöbb, amit tehetnek.. egyenrangúan bánnak velem.
egyre több az akadálymentesített könyvtár, a könyvtárba való bejutás, a mozgás stb.
EKMK, Március 15. úti Klubkönyvtár Veszprém, a parkolástól eltekintve kifejezetten jó példa lehet. Az alkalmazottak kedvesek, vannak programok, melyek az integrációt célozzák.
elfogadtak a könyvtárban dolgozók, kedvesek, segítőkészek.
elhozzák a rokonaimnak a kiválasztott könyveket (akik továbbítják nekem)
értékes információkhoz jutnak
Fiatal, az informatikában is jártas dolgozók vannak. Odafigyelnek a fogyatékosra, de nem túlzottan.
Figyelmesebb és mindenben segítenek lehetőségeikhez mérten.
Figyelmesebb, kedvesek.
Hangos könyvtár
Hangos könyvtárak, világhalló,
Illemtudás (köszönöm, kérek szépen, hangos köszönés, bemutatkozás) A könyvtár szabályainak betartása (csendben maradni)
ismer és kedvel bennünket a Kati néni.
Jelenleg már működik a vakok és gyengén látók számára olvasni való könyvtár. Braille írással és hangos könyvvel/

jelnyelvi tárlatvezetés ELTE Egyetemi könyvtár, Skype tájékoztató szolgálat
jó dolog, hogy a Szabó Ervin könyvtárat ingyen használhatjuk.
Jó tapasztalataim vannak a könyvtári dolgozókkal, segítőkészek.
Kedvesek
kedvesek az ott dolgozók, megkérdeznék, mit szeretnék
Késnek a Weboldalak felújítása.
Kikeresték a katalógusból a számomra fontos könyvet, majd a polcon is.
könyvek házhoz szállítása
Könyvtárosok kedvesek és segítőkészek voltak.
Közös felolvasások halk zenei aláfestéssel
Külön polcokat javasolnám a fogyatékosokról szóló könyvek tárolásához.
Legtöbbször figyelmesek.
lehet használnunk az internetet
Maximálisan segítenek a fogyatékosok számára.
Megyei könyvtárunkban igen pozitív a hozzáállás, a legtöbb könyvtáros rendkívül empatikus és segítőkész. Évekkel ezelőtt többször jártam be internetezni, kikapcsolódni, amikor máshol még csak korlátozott internet hozzáférés létezett.
Mert ott ki tudnak kapcsolni és tudnak barátokat keresni
Mindig kedvező tapasztalataim voltak.
Mindig segítenek, ha kérdésem van.
Művelődéshez nagyon hasznos.
Nagyon-nagyon türelmes és kedves
Nagyon régen voltam Könyvtárban , de szerintem itt minden segítséget megadnak az ott dolgozók .
Nagyon tetszik az, hogy már nem csak az MVGYOSZ központjában lévő hangos könyvtárat lehet használni, hanem már a vidéki városok könyvtáraiban is lehet kivenni hangos könyvet és ezt használják is a fogyatékkal élők.
Nekem jó tapasztalataim voltak mikor a Szabó Ervin téri központba jártam.
Nekem még semmilyen akadályom nem volt. Csak jó tapasztalataim voltak mind a kettő könyvtárban.
nekem nem volt problémám, szeretem a könyvtárakat
pl. a mozgássérültek lifttel fel tudnak menni az emeletre
pozitív hozzáállásúak az ottani dolgozók
rendesek segítenek
Rendesen viselkednek a könyvtárban
segítenek
Segítenek.
Segítőkészség, empátia
segítőkészek, de ha sokan vannak és nem érnek rá, akkor nem mindig
Segítőkészség, a kiválasztott nyomtatott anyag az olvasóba szállítása

segítőkézség, díjmentes használat.
segítséget kérni
SINOSZ tagok ingyenes könyvtárhasználat a FSZEK könyvtárban.
sok érdekes filmet tudtam kikölcsönözni
sok sok jó példát tudnék mondani, sokkal többet, mint nem jót, a Szabó Ervin Könyvtárakban. különösen a Szent László téri Patakyban található könyvtárban, de a Központiban is, segítséggel, kedvességgel találkoztam mindig. Nehézségeim inkább az egyetemi könyvtárban voltak.
Sokat lehet ezzel fejlődni, okosodni. Azokon, akik használják, látszik, hogy tájékozottabbak.
Sopronban kedvesek és van filmklub, ahol épekkel együtt nézhetünk filmeket és van olyan lehetősége a napközinek(aminek tagja vagyok), hogy egy egyeztetett időpontban a társaimmal közösen nézhetünk filmeket.
Sötétebb szőnyeg a bejárat és a információ között.
Szabó Ervin könyvtárban vannak segítő szolgáltatások, akadálymentes könyvtárak, speciális infókommunikációs segédeszközök, illetve általában rugalmasak és segítőkészek a munkatársak
több információ (felírat, indukciós hurok, jeltolmács a rendezvényhez)
Többször írásos információkat adtak, ill. igyekeztek artikulálni a szájról olvasáshoz, továbbá elvezettek engem bizonyos könyvekhez, amiket nehezen találok meg. Megmutatták, hogyan kell használni a katalógust.
Türelmes könyvtáros
tudás fejlesztéssel
Tudják, hogy hogyan kell viselkedni.
Tudják, hogy szájról olvasva értem a beszédet
Tudok olyanról, hogy a kért dokumentumot az olvasószolgálati pulthoz hozták a kölcsönzőnek.
Türelmesek, segítőkészek és artikuláltan beszélnek a legtöbb esetben a könyvtárosok.
Van már tolókoszi részére kialakított feljárás!
vetítették és felolvasták a mesét

7.3. A kérdőív minden számszerűsítetten feldolgozott kérdésének alapvető számadatai

25. ábra Kérdőív - 0. kérdés: Ki tölti ki a kérdőívet?

	Összesen	%
Én a fogyatékos személy	230	66,3%
Együtt töltjük ki a segítőmmel	90	25,9%
Én, a segítő	26	7,5%
nincs megadva	1	0,3%
Összesen:	347	100,0%

26. ábra Válaszolók korcsoport szerinti megoszlása

Korcsoport	Összesen	%
4-10 éves	6	1,7%
11-15 éves	12	3,5%
16-20 éves	18	5,2%
21-25 éves	45	13,0%
26-30 éves	36	10,4%
31-35 éves	47	13,5%
36-40 éves	58	16,7%
41-45 éves	27	7,8%
46-50 éves	27	7,8%
51-60 éves	47	13,5%
61-70 éves	21	6,1%
70 év felett	3	0,9%
Összesen:	347	100,0%

27. ábra Kérdőív - 3. kérdés: A válaszolók nemenkénti megoszlása

	Összesen	%
Férfi	139	40,1%
Nő	157	45,2%
nincs megadva	51	14,7%
Összesen:	347	100,0%

28. ábra A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely megyéje szerint

Megye	Összesen	%
Budapest	146	42,1%
Pest	32	9,2%
Somogy	31	8,9%
Győr-Moson-Sopron	16	4,6%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	16	4,6%
Tolna	14	4,0%
Borsod-Abaúj-Zemplén	11	3,2%
Békés	10	2,9%
Csongrád	10	2,9%
Jász-Nagykun-Szolnok	9	2,6%
nincs megadva	9	2,6%
Heves	7	2,0%
Komárom-Esztergom	6	1,7%
Zala	6	1,7%
Baranya	5	1,4%
Fejér	4	1,2%
Veszprém	4	1,2%
Bács-Kiskun	3	0,9%
Nógrád	3	0,9%
Vas	3	0,9%
Hajdú-Bihar	2	0,6%
Összesen:	347	100,0%

29. ábra A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely településtípusa szerint

Településtípus	Összesen	%
község	71	20,5%
város	121	34,9%
Főváros	146	42,1%
nincs megadva	9	2,6%
Összesen:	347	100,0%

30. ábra A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely részletesebb településtípusa szerint

Településtípus	Összesen	%
község	65	18,7%
nagyközség	6	1,7%
város	62	17,9%
megyei jogú város	11	3,2%
megyeszékhely, megyei jogú város	48	13,8%
Főváros	146	42,1%
nincs megadva	9	2,6%
Összesen:	347	100,0%

31. ábra A kérdőívet kitöltők száma a lakóhely lakosság száma szerint

Település lakosság kategória	Összesen	%
100001-200000 fő	28	8,1%
10001-20000 fő	14	4,0%
1001-2000 fő	11	3,2%
200000 fő felett	148	42,7%
20001-50000 fő	25	7,2%
2001-5000 fő	45	13,0%
50001-100000 fő	23	6,6%
5001-10000 fő	32	9,2%
501-1000 fő	11	3,2%
nincs megadva	10	2,9%
Összesen:	347	100,0%

32. ábra Kérdőív - 4. kérdés: Jelenleg mi jellemző önre?

	Összesen	%
Munkavállaló és jelenleg is dolgozik	151	43,5%
Nyugdíjas	77	22,2%
Diák	42	12,1%
Járadék jogosult	38	11,0%
Inaktív munkavállaló	26	7,5%
Kiskorú eltartott	7	2,0%
egyéb	3	0,9%
nincs megadva	3	0,9%
Összesen:	347	100,0%

33. ábra Kérdőív - 5. kérdés: Milyen fogyatékoságban érintett Ön?

	Összesen	%
hallási fogyatékos	142	40,9%
értelmi fogyatékos	92	26,5%
mozgásszervi fogyatékos	43	12,4%
halmozottan fogyatékos	26	7,5%
látási fogyatékos,	24	6,9%
autista	10	2,9%
beszéd fogyatékos	2	0,6%
egyéb	6	1,7%
nincs megadva	2	0,6%
Összesen	347	100,0%

34. ábra Kérdőív - 6. kérdés: Használ ön számítógépet?

	Összesen	%
Rendszeresen	257	74,1%
Ritkán	46	13,3%
Soha	39	11,2%
nincs megadva	5	1,4%
Összesen:	347	100,0%

35. ábra Kérdőív - 5. és 6. kérdés: Számítógép használat a fogyatékosági típus szerint

5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	6. Használ ön számítógépet?				Összesen
	Rendszeresen	Ritkán	Soha	nincs megadva	
hallási fogyatékos	134	7		1	142
értelmi fogyatékos	33	24	34	1	92
mozgásszervi fogyatékos	40	3			43
halmozottan fogyatékos	18	4	3	1	26
látási fogyatékos,	20	2		2	24
autista	6	4			10
beszéd fogyatékos	1		1		2
egyéb	3	2	1		6
nincs megadva	2				2
Összesen	257	46	39	5	347

36. ábra Kérdőív - 7. kérdés: Használja ön az internetet?

	Összesen	%
Rendszeresen	246	70,9%
Soha	55	15,9%
Ritkán	39	11,2%
nincs megadva	7	2,0%
Összesen:	347	100,0%

37. ábra Kérdőív - 5. és 7. kérdés: Internet használat a fogyatékosági típus szerint

5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	7. Használja ön az internetet?				Összesen
	nincs megadva	Rendszeresen	Ritkán	Soha	
hallási fogyatékos	4	132	6		142
értelmi fogyatékos		23	24	45	92
mozgásszervi fogyatékos		40	2	1	43
halmozottan fogyatékos		20	3	3	26
látási fogyatékos,	2	20	1	1	24
autista		7	2	1	10
beszéd fogyatékos		1		1	2
egyéb	1	2	1	2	6
nincs megadva		1		1	2
Összesen	7	246	39	55	347

38. ábra Kérdőív - 8. kérdés: Milyen gyakran hagyja el otthonát?

	Összesen	%
Naponta	268	77,2%
Hetente többször	46	13,3%
Hetente egyszer	17	4,9%
Havonta	5	1,4%
Ritkábban	8	2,3%
Soha	2	0,6%
nincs megadva	1	0,3%
Összesen:	347	100,0%

39. ábra Kérdőív - 9. kérdés: Könyvtár használatot tekintve mik az ön lehetőségei?

	Összesen	%
Egyedül is tud könyvtárat használni	181	52,2%
Egyedül is tud, de helyenként könyvtáros, vagy a többi olvasó segítségével	62	17,9%
Csak segítőjével tud könyvtárat használni	53	15,3%
Csak könyvtáros segítségével tud könyvtárat használni	34	9,8%
Úgy ítéli meg, hogy nincs lehetősége könyvtár használatra	15	4,3%
nincs megadva	2	0,6%
Összesen:	347	100,0%

40. ábra Kérdőív - 5. és 9. kérdés: Könyvtár használat lehetőségei és a fogyatékosági típus

9. Könyvtár használatot tekintve mik az ön lehetőségei?							Össz.
5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	Csak könyvtáros segítségével tud könyvtárat használni	Csak segítőjével tud könyvtárat használni	Egyedül is tud könyvtárat használni	Egyedül is tud, de helyenként könyvtáros, vagy a többi olvasó segítségével	Úgy ítéli meg, hogy nincs lehetősége könyvtár használatra	nincs megadva	
hallási fogyatékos	2	2	113	20	5		142
értelmi fogyatékos	15	33	27	12	4		92
mozgásszervi fogyatékos	1	5	19	16	2		43
halmozottan fogyatékos	4	6	10	4	2		26
látási fogyatékos,	11	1	4	7		1	24
autista	5		2		1		10
beszéd fogyatékos			2				2
egyéb	1	1	2	1	1		6
nincs megadva			2				2
Összesen	34	53	181	62	15	1	347

41. ábra Kérdőív - 10. kérdés: Az alábbi könyvtári szolgáltatások közül melyikről hallott már?

	Összesen	A válaszadók hány %-a jelölte meg ismertként?
Elektronikus könyvtár	176	54,7%
Könyvtári rendezvény	163	50,6%
On-line katalógus	150	46,6%
Könyvtári klub	136	42,2%
Könyv házhoz szállítás	118	36,6%
Egyéb:	20	6,2%
Átlagosan hányat ismertek a fentiek közül?	2,4	
válaszolók száma:	322	

42. ábra Kérdőív - 11. a.) kérdés: Korábban volt-e már könyvtárban?

	Összesen	%
Gyakran jártam könyvtárba	171	49,3%
Ritkán jártam	130	37,5%
Csak egyszer voltam	18	5,2%
Soha nem voltam könyvtárban (Ugorjon a 16. kérdésre!)	25	7,2%
nincs megadva	3	0,9%
Összesen:	347	100,0%

43. ábra Kérdőív - 11. b.) kérdés: Jár-e könyvtárba mostanában?

	Összesen	%
Gyakran járok könyvtárba	87	25,1%
Ritkán járok könyvtárba	136	39,2%
Nem járok könyvtárba	120	34,6%
nincs megadva	4	1,2%
Összesen:	347	100,0%

44. ábra Kérdőív - 11. kérdés: Könyvtárba járás - korábban és jelenleg

		b.) Mostanában:				Összesen:
		Gyakran járok könyvtárba	Ritkán járok könyvtárba	Nem járok könyvtárba	nincs megadva	
a.) Korábban:	Gyakran jártam könyvtárba	69	67	35		171
	Ritkán jártam	14	64	51	1	130
	Csak egyszer voltam	1	3		1	18
	Soha nem voltam könyvtárban	2	2	21		25
	nincs megadva	1			2	3
		87	136	120	4	347

45. ábra Kérdőív - 11. kérdés: Könyvtárba járás - korábban és jelenleg - %-os arányok

		b.) Mostanában:				Összesen:
		Gyakran járok könyvtárba	Ritkán járok könyvtárba	Nem járok könyvtárba	nincs megadva	
a.) Korábban:	Gyakran jártam könyvtárba	19,9%	19,3%	10,1%	0,0%	49,3%
	Ritkán jártam	4,0%	18,4%	14,7%	0,3%	37,5%
	Csak egyszer voltam	0,3%	0,9%	0,0%	0,3%	5,2%
	Soha nem voltam könyvtárban	0,6%	0,6%	6,1%	0,0%	7,2%
	nincs megadva	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%
	Összesen:	25,1%	39,2%	34,6%	1,2%	100,0%

46. ábra Könyvtárba járás a fogyatékosági típus szerint

11. Volt-e már könyvtárban? Milyen gyakran? b.) Mostanában:		Összesen			
5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	Gyakran járok könyvtárba				
hallási fogyatékos	38	59	45		142
értelmi fogyatékos	21	35	35	1	92
mozgásszervi fogyatékos	7	14	21	1	43
halmozottan fogyatékos	7	11	8		26
látási fogyatékos, autista	6	11	6	1	24
beszéd fogyatékos	3	4	3		10
egyéb	2				2
nincs megadva	2	1	2	1	6
	1	1			2
Összesen	87	136	120	4	347

47. ábra Korábbi könyvtárba járás a fogyatékosági típus szerint

5. Milyen fogyatékoságban érintett Ön?	11. Volt-e már könyvtárban? Milyen gyakran? 11. a.) Korábban:					Összesen
	Gyakran jártam könyvtárba	Ritkán jártam	Csak egyszer voltam	Soha nem voltam könyvtárban (Ugorjon a 16. kérdésre!)	nincs megadva	
hallási fogyatékos	77	55	6	4		142
értelmi fogyatékos	34	32	8	17	1	92
mozgásszervi fogyatékos	21	20	1		1	43
halmozottan fogyatékos	16	7	2	1		26
látási fogyatékos,	12	11			1	24
autista	4	4		2		10
beszéd fogyatékos	2					2
egyéb	4		1	1		6
nincs megadva	1	1				2
Összesen	171	130	18	25	3	347

48. ábra Kérdőív - 11. c kérdés: hány könyvtárban járt

	Összesen	%
egy könyvtárat jelölt meg	159	45,8%
több könyvtárat jelölt meg	111	32,0%
nem jelölt meg könyvtárat	77	22,2%
Összesen	347	100,0%

49. ábra Kérdőív - Milyen könyvtártípust adott meg, a 11. c kérdésben?

	Hány jelölést kapott	A válaszadók hány %-a jelezte
városi	199	73,7%
fővárosi	125	46,3%
megyei	45	16,7%
egyetemi	39	14,4%
iskolai	31	11,5%
községi	31	11,5%
nemzeti	21	7,8%
szak	17	6,3%
intézeti	14	5,2%
munkahelyi	3	1,1%
egyéb	5	1,9%
Válaszolók száma:	270	

50. ábra Kérdőív - Hány könyvtárban járt? - a 11. c. kérdés alapján

	Összesen	%
0	77	22,2%
1	111	32,0%
2	91	26,2%
3	43	12,4%
4	19	5,5%
5	4	1,2%
6	2	0,6%
Összesen	347	100,0%

51. ábra Kérdőív - 12. kérdés: Ha jelenleg jár könyvtárba, milyen célból látogatja a könyvtárat?

	Összesen	Válaszadók hány %-a jelölte be?
Szabadidő eltöltéshez, szórakozáshoz	177	74,1%
Tanulmányaimhoz szükséges	65	27,2%
Praktikus dolgokhoz keresek anyagot	55	23,0%
Munkámhoz szükséges	48	20,1%
Kutatáshoz szükséges	31	13,0%
Egyéb:	25	10,5%
válaszolóok száma:	239	

52. ábra Kérdőív - 13. kérdés: Melyik használati cél jelenti a legtöbb nehézséget?

	Összesen	Válaszadók hány %-a jelölte be?
Szabadidő eltöltése	54	28,9%
Tanulmányaimhoz szükséges	50	26,7%
Praktikus dolgokhoz keresek anyagot	44	23,5%
Kutatási célok	41	21,9%
Munkámhoz szükséges anyagok	39	20,9%
Egyéb:	20	10,7%
Átlagosan ennyi válasz volt egy válaszadótól:	1,33	
válaszolóok száma:	187	

53. ábra Kérdőív - 14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? - problématípus

rang hely	14. Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? - problématípus	Összesen	Válaszadók hány %-a jelölte be?
1.	áttekinteni, mit találhatok a könyvtárban	97	44,5%
2.	a katalógusban keresés	74	33,9%
3.	szükséges hely, ahol a fogyatékos ember szabadon dolgozhat, segítőjével	36	16,5%
4.	a könyvtári viselkedési elvárások (csend, mások figyelmét nem elvonó mozdulatok, stb.)	33	15,1%
5.	mozgás a könyvtárban, eligazító táblák, vezetősávok, könnyen megtalálható olvasószolgálat	30	13,8%
6.	segítő személy találása a könyvtárban	29	13,3%
7.	eljutás a könyvtárba	26	11,9%
8.	teljes, szöveghű hangos könyvváltozatok rendelkezésre állása	20	9,2%
9.	mosdóhasználat	16	7,3%
10.	jelnyelvi változatok rendelkezésre állása	14	6,4%
11.	olvasójegy használat	12	5,5%
12.	egyéb szolgáltatások (ruhatár, büfé, stb.)	11	5,0%
13.	egyszerűsített szövegek	10	4,6%
Átlagosan ennyi válasz volt egy válasz adótól:		1,87	

válaszadók száma: 218

54. ábra Kérdőív - 14. kérdés: Melyik probléma jelenti a legtöbb nehézséget? Kiemelt probléma: "a katalógusban keresés"

rendezés: kiemelt problémaként jelölések száma, csökkenő rendben	Fogyatékosági csoport	Kiemelt probléma: "a katalógusban keresés"	arány a jelölők körében %	Jelölők az azonos fogyatékosági típusú kitöltők arányában	kitöltők száma
1.	értelmi fogyatékos	26	35,1%	28,3%	92
2.	hallási fogyatékos	20	27,0%	14,1%	142
3.	halmozottan fogyatékos	12	16,2%	46,2%	26
4.	látási fogyatékos, mozgásszervi fogyatékos	9	12,2%	37,5%	24
5.	autista	2	2,7%	4,7%	43
8.	autista	1	1,4%	10,0%	10
9.	beszéd fogyatékos	0	0,0%	0,0%	2
6.	egyéb	2	2,7%	33,3%	6
7.	nincs megadva	2	2,7%	-	2
Összesen		74	100,0%	21,3%	347

55. ábra Kérdőív - 15. kérdés: A könyvtárban melyiket használja az alábbiakból?

	Összesen	Válaszadók hány %-a jelölte be?
Nyomtatott, hagyományos könyvek, folyóiratok, újságok	201	79,1%
Internet	83	32,7%
Videofilmek, DVD-k	82	32,3%
Zenei anyagok (CD)	59	23,2%
Online katalógust (ahol van)	53	20,9%
Könyvtárban elérhető elektronikus anyagok	37	14,6%
Hangos könyvek	33	13,0%
Öregbetűs kiadványok	23	9,1%
Számítógépet használni járok be a könyvtárba	19	7,5%
Szkenner	12	4,7%
Képernyőolvasó/ felolvasó program	6	2,4%
Braille írott anyagok	5	2,0%
Elektronikus olvasó készülék	4	1,6%
Braille nyomtató	4	1,6%
Nagyítólencse	2	0,8%
Dombornyomtatott anyagok	1	0,4%
Pontírógép	1	0,4%
Egyéb 1.:	14	5,5%
Egyéb 2.:	3	1,2%
Egyéb 3.:	1	0,4%
Átlagosan ennyi válasz volt egy válaszadótól:	2,5314961	
válaszolóok száma:	254	

56. ábra Kérdőív - 16. kérdés: Ha jelenleg nem jár könyvtárba, miért nem? - probléma típus

	Összesen	%
nem ér rá	43	28,7%
kiváltja máshogy	23	15,3%
eljutás a könyvtárba,	16	10,7%
online keres inkább anyagot	16	10,7%
motiváció és nehézségek aránya	15	10,0%
nincs motivációja	14	9,3%
egyéb	8	5,3%
nem elég akadálymentesség	8	5,3%
alacsony nyelvi kompetencia	5	3,3%
segítő személy találása a könyvtárban	2	1,3%
Összesen	150	100,0%

57. ábra Kérdőív - 17. kérdés: Használta már a könyvtárak által nyújtott internetes (online) szolgáltatásokat?

	Összesen	%
igen	121	34,9%
nem	218	62,8%
Összesen:	347	100,0%

58. ábra Kérdőív - 18. kérdés: Milyen programokat igényelne inkább?

	Összesen	%
nyílt rendezvény	184	63,2%
zártkörű rendezvény	107	36,8%
Összesen:	291	100,0%

59. ábra Kérdőív - 19. kérdés feldolgozása: az igényelt segítség típusa - 1.

	Összesen	az igényt írók %
segítő ember	59	39,9%
tájékoztató	28	18,9%
akadálymentesség	16	10,8%
akadálymentesítés	11	7,4%
fogy. hozzáértő	8	5,4%
bánásmód	7	4,7%
keresést segítő techn. megoldás	6	4,1%
technikai segítség	4	2,7%
jelnyelv használata	4	2,7%
anyag kezeléshez	3	2,0%
akadálymentesség	2	1,4%
világítás javítása	15	10,1%
info-kommunikációs		
akadálymentesség		
eljutási probléma		
megoldása		
egyéb		
Válaszolók száma:	163	-

60. ábra Kérdőív - 21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? -
válaszok kiemelt típusai tartalom szerint

	Összesen	a válaszolók %
keresésben	95	45,2%
eligazodásban	45	21,4%
érthetőbb beszéddel	14	6,7%
egyéb	56	26,7%
Válaszolók száma:	154	

A válaszok csoportosítása itt három területet emelt fókuszba, s nem volt cél a teljes spektrum kategóriákba sorolása. (Pl.: a "keresés" súlyát keressük, s ezért nagy az "egyéb" kategória aránya)

61. ábra Kérdőív - 21. a kérdés: A dolgozóknak mit kellene tudnia, ismernie, hogy
segíteni tudjon? - válaszok kiemelt típusai tartalom szerint

	Összesen	%
ismernie kellene a fogy. sajátosságait	63	18,2%
jobban kellene kommunikálni tudni a fogyatékos olvasóval	37	10,7%
empátia, elfogadás, türelem	12	3,5%
segítőkézség, hozzáállás	11	3,2%
egyéb	99	28,5%
nem írt szöveget	125	36,0%
Végösszeg	347	100,0%

A válaszok csoportosítása itt néhány kiválasztott területet emelt fókuszba, s nem volt cél a teljes spektrum kategóriákba sorolása. (Pl.: a "segítőkézség" súlyát keressük, s ezért nagy az "egyéb" kategória aránya)

62. ábra Kérdőív - 21. b kérdés: A dolgozóknak mit kell tennie, ha segíteni akar? -
válaszok típusai kiemelt tartalom szerint

	Összesen	%
segítőkészség, hozzáállás	54	15,6%
empátia, elfogadás, türelem	27	7,8%
jobban kellene kommunikálni tudni a fogyatékos olvasóval	19	5,5%
ismernie kellene a fogy. sajátosságait	8	2,3%
egyéb	114	32,9%
nem írt szöveget	125	36,0%
Végösszeg	347	100,0%

A válaszok csoportosítása itt néhány kiválasztott területet emelt fókuszba, s nem volt cél a teljes spektrum kategóriákba sorolása. (Pl.: a "segítőkészség" súlyát keressük, s ezért nagy az "egyéb" kategória aránya)

63. ábra Kérdőív - 21. kérdés: A könyvtári dolgozók miben tudnak Önnek segíteni? -
kulcsszavak előfordulása

	előfordulások száma	a válaszolók %
"keres" szó előfordulása	75	35,7%
"talál" szó előfordulása	39	18,6%
valamelyik előfordul	99	47,1%
összes válasz:	210	100,0%