



**A SZOCIÁLISAN HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK, A
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK, A NEMZETISÉGEK
SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZOK
EREDMÉNYESSÉGE
A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁRBAN**


2019. augusztus 27.

**A SZOCIÁLISAN HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK, A FOGYATÉKOSSÁGGAL
ÉLŐK, A NEMZETISÉGEK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK
ÉS AZOK EREDMÉNYESSÉGE A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁRBAN**

Verziószám	1. verzió
Állománynév	szoc_hatranynos_szolg_20190827.pdf
Oldalszám	8 oldal
Készítette	MIT Humánmenedzsment Munkacsoport
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2019. augusztus 27.
A hatálybalépés dátuma	2019. augusztus 27.

A módosítások listája

Verziószám	Állomány- név	Oldal- szám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

Kidolgozta: MIT Humánmenedzsment Munkacsoport	Jóváhagyta:  Dr. Amberg Eszter igazgatóhelyettes Minőségirányítási Tanács elnöke
---	---



A Könyvtár mindenkinek, bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési és egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül nyújtja szolgáltatásait. Az alapszolgáltatások mindenki számára ingyenesek. A beiratkozási díjból bizonyos hátrányos helyzetű csoportok kedvezményt kapnak (ld. Könyvtárhasználati szabályzat). Megkülönböztetett figyelmet kapnak azok a hátrányos helyzetű könyvtárhasználók, akik nem tudják azonos feltételekkel használni a Könyvtár szolgáltatásait. A társadalom perifériájára sodródott embereknek (pl. hajléktalanok, munkanélküliek) a kikapcsolódáshoz, napi problémák megoldásához a Könyvtár digitális eszközeivel biztosít lehetőséget. Az etnikailag nem a többséghez tartozókat, ill. bevándorlókat - akik nyelvismeret hiánya miatt hátrányos helyzetbe kerülnek - idegen nyelvű dokumentumokkal, idegen nyelvet beszélő könyvtárosokkal várja a Könyvtár. Míg a mentális problémákat empátiával, emocionális érzékenységgel és toleranciával igyekeznek kompenzálni könyvtárosaink, addig a szervi bajok esetén az eszközök és a környezet átalakítása révén tudjuk biztosítani az egyenlő esélyt.

Az „Akadálymentesség biztosítása a Csorba Győző Könyvtárban” című dokumentum tartalmazza az egyenlő bánásmódról, esélyegyenlőségről, akadálymentesítésről szóló jogszabályok, ajánlások és a könyvtáraknak a fogyatékkal élők ellátásában szakmai segítséget nyújtó szervezetek felsorolását, a Könyvtár akadálymentességgel kapcsolatos intézkedéseit, infrastrukturális lehetőségeit, szolgáltatásait, terveit.

A mozgássérült személyek könyvtárhasználatát segítő intézkedések

A Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban: Tudásközpont) épülete mindenki számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része mindenki számára bejárható, vészhelyzetben biztonságban elhagyható, az épület tárgyai, berendezései, szolgáltatásai egyformán igénybe vehetőek bárki számára. A parkoló az épület déli oldalán található, mozgáskorlátozottak számára külön parkolóhelyek biztosítottak a bejárathoz közel és csengő könnyíti meg a gyors bejutást a Tudásközpontba. Az épületben az ajtók szélessége, nyílásszélessége, a kilincs, egyéb nyitószervezet magassága, kezelhetősége, a munkaállomások kialakítása megfelelő, így a Könyvtár kerekesszékes dolgozója és használói kényelmesen tudnak közlekedni. Lifttel minden szint megközelíthető, a mosdók akadálymentesek.

Fontos a ***könyvtári személyzet segítőkészsége, elfogadó magatartása***, a könyvtári dolgozók képzése fogyatékos emberek kiszolgálására (volt érzékenyítő tréning, látogatás a helyi gyógypedagógia iskolában, előadások a témában, közösen szervezett rendezvények a fogyatékkal élők helyi szervezeteivel).

Értelmi sérült személyek könyvtárhasználatát segítő intézkedések

Könnyen érthető formában íródott könyvtárhasználati tájékoztató, információs füzetek készültek, amelyek a regisztrációnál, olvasószolgálati pultoknál elérhetőek.

A Könyvtárban egységes és érthető a tájékoztatói rendszer (eligazodást segítő táblák, feliratok).

Látássérült személyek könyvtárhasználatát segítő intézkedések

- A lift vakok számára is akadálymentesített (braille felirat, hangjelzés a lifben).
- Vakok számára vezető csík segítségével közelíthető meg a lift, ill. a regisztrációs pult.
- A lépcsők megfelelnek az akadálymentesség kritériumainak.
- Korlát van minden lépcső mellett, mindkét oldalon.
- A honlapon vakbarát változat elérhető.
- Nagyítók, lupék az első emeleti olvasószolgálati pultnál igényelhetőek.
- Vakok és gyengénlátók részére a legfontosabb dokumentumtípusok a hangoskönyvek, illetve a Braille-írással készült könyvek, amelyeket igyekeznek a Könyvtár beszerezni.
- Az öregbetűs könyvek a csökkentlátók könyvtárhasználatát könnyíti meg (Fekete Sas Könyvkiadó sorozata).

Látássérülteket segítő műszaki, technika eszközök a Tudásközpont első emeletén találhatóak:

- TOPAZ asztali olvasótévé: csökkentlátók számára hasznos, a készülék lapjára fektetve a könyvet vagy folyóiratot, a mellette lévő monitoron sokszoros nagyításban olvashatók az oldalak.
- Focus 80 Braille-kijelző: a legújabb Braille-kijelző technológiával készült, lehetővé teszi a könnyű navigálást Windows környezetben.
- Jaws for Windows professional (magyar nyelvű) verzió: amerikai fejlesztésű képernyőolvasó szoftver, a magyar nyelvű változatot a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ) munkatársai készítették el. A magyarul beszélő képernyőolvasó program a képernyőn megjelenő szöveget felolvassa, ezáltal elérhetővé teszi a gép használatát a látássérültek számára is. Többféle beállítási és hangolási lehetőség nyílik (női, férfi felolvasó hangok közül lehet választani, a hibátlan felolvasást segítő szótár bővíthető, a felolvasás sebessége beállítható stb.)
- Braille hálózati nyomtató: a digitális szövegállományt (szkennelt szöveg, szerkesztett word, textállományok) magyar Braille-karakterekre konvertáló program; nem fogyaszt festéket, kis tűk domborítják ki a Braille-betűket, viszont különleges papír kell hozzá, amely az MVGYOSZ-tól rendelhető meg. Hangos, ezért szükséges hozzá a zajcsökkentő doboz.
- Hírmondó: egy speciális internetböngésző, amely a honlapokon található szövegeket jól érthető, élethű hangon olvassa fel, és segíti az oldalak közti navigálást a vakok és gyengénlátók számára.
- Hangoskönyv terminál: A Könyvtár az országban egyedülállóan egy innovatív megoldást indított útjára. 2016. március 1-jétől a Tudásközpont első emeletén egy érintőképernyős hangoskönyv terminál segíti az olvasókat a megfelelő hangoskönyv kiválasztásában. Több mint 600 hangoskönyv kölcsönözhető a Könyvtárban. Ennek nagy jelentősége van a vakok és gyengénlátók életminőségének javításában, emellett a népszerű színészek által felolvasott művek mindenkinek kellemes kikapcsolódást nyújthatnak. A terminál segítségével témakörök szerint lehet böngészni, és lehetőségük van a látogatóknak egy 30 másodperces, rövid részlet meghallgatására is.

Mindezekről tájékoztatás található a honlapon, a regisztrációnál és az első emeleti olvasószolgálati pultnál megtalálható szórólapokon. Használatukban segítséget nyújtanak az olvasószolgálatos kollégák, informatikusok.

Hallássérült személyek könyvtárhasználatát segítő intézkedések

- Eligazodásban segítő fény-, hang- és képi jelzések.
- Riasztó-jelző rendszerek, fény-jelző berendezések alkalmazása (a veszélyt jelző nemzetközileg elfogadott sárga villogó fény).
- A honlapon 3D térkép az épületről.
- A Könyvtár bejáratánál tájékoztató táblát, szintenként térképet helyeztek el.
- CD-, DVD-állomány, a feliratos vagy jeleléssel ellátott audio-vizuális dokumentumok, elektronikus dokumentumok beszerzése folyamatos a Könyvtárban.
- A sok képi illusztrációval rendelkező informatív könyvek beszerzése biztosított.
- Információs kiadványok, poszterek, szóróanyagok készülnek a szolgáltatásokról, rendezvényekről. A honlap is tájékoztatást nyújt mindezekről.
- A megjelent jelnyelvről szóló szakirodalom gyűjtése. Jelnyelv vizsgával rendelkező könyvtárosa van az intézménynek.

A „Házhoz megy a könyvtár!” szolgáltatás (nem csak fogyatékkal élőknek)

2012-ben új szolgáltatást indult azoknak, akik nem szeretnék lemondani az olvasás örömről akkor sem, ha már nem képesek személyesen eljönni a Könyvtárba olvasnivalóért. A szolgáltatás keretében a Könyvtár vállalja, hogy a mozgásukban korlátozottak, lakásukhoz kötött idők számára ingyenesen házhoz szállítja az általuk kiválasztott dokumentumokat. A 2018-as évben 22 fő vette igénybe a szolgáltatást és összesen 2235 dokumentumot kölcsönöztek ki.

Online szolgáltatások (nem csak fogyatékkal élőknek)

- a Könyvtár honlapja részben akadálymentes, további fejlesztése tervben van
- online hozzáférhető katalógus
- DVD- és hangoskönyvlista
- hosszabbítási, előjegyzési lehetőség
- „Forduljon a könyvtárhoz!” szolgáltatás: amennyiben az olvasónak általános kérdései vannak a Könyvtárral, kölcsönzéssel, hosszabbítással stb. kapcsolatban, ill. online szaktájékoztatást igényelne, megtalálja a honlapon az általános- és szaktájékoztatók nevét a hozzájuk tartozó téma szerinti felsorolásban, online elérhetőséggel
- „Kérdezze a könyvtárost! (chat)” szolgáltatás: 2016 novemberétől elindítottuk új szolgáltatásunkat, a chat-alapú tájékoztatást. Egyszerűbb kérdéseket honlapunkon azonnali üzenetküldő szolgáltatás segítségével küldhetik el az érdeklődők, és kérdésükre percekben belül megkapják a választ.
- online hozzáférés a honlapról közös katalógusokhoz, adatbázisokhoz

- online hozzáférés helytörténeti adatbázisokhoz pl. DigiTár (FotóTár, VideóTár, HangTár), Baranyai neves személyek életrajzi adatbázis, Ez történt Baranyában, virtuális gyűjtemények (Bányászattörténeti Gyűjtemény, Kistelegdi István Építészeti Fotógyűjteménye, Tiszay Andor Gyűjtemény), Hungaricana adatbázis (Dunántúli Napló tartalma 1944-1997)

A Könyvtár Kapcsolati csoportja *kapcsolatot tart a fogyatékkal élők helyi szervezeteivel*, rendezvényeiknek helyet ad.

Kedvezményesen beiratkozott olvasók száma 2018-ban a Tudásközpontban és a fiókkönyvtárakban (szociális, nem egyetemista)

Szociális kategóriába sorolható látogatóink száma csupán töredékét képezi az egyéb csoportokba tartozó olvasóinknak. 2018-ban 213 egyéb eltartott statisztikai kóddal rendelkező, terhességi-gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban és gyermekgondozási segélyben részesülő látogató iratkozott be kedvezményesen (1600 Ft/12 hónap vagy 1200 Ft/6 hónap) könyvtárainkba. Aktív korú, nem foglalkoztatott személy, aki munkanélküli járadékban, nyugdíj előtti munkanélküli segélyben, jövedelempótló támogatásban részesült vagy az aktív korúak ellátására volt jogosult 47 fő regisztrált félárú kedvezményel. (1600 Ft/12 hónap vagy 1200 Ft/6 hónap) A könyvtári törvény értelmében a Szabályzat/63A. §. alapján a súlyos fogyatékoságnak minősülő betegségben szenvedő látogatóink ingyenesen iratkozhatnak be könyvtárunkba. Közülük 2018-ban 158 fő regisztrált hozzánk. Szociális kategóriába tartozónak sorolhatnánk be a rokkantsági nyugdíjban részesülő személyeket is, viszont a statisztikai kód alapján nem különíthetőek el az öregségi nyugdíjasok csoportjától, ezért létszámuk nem ismert.

KönyvtárPontok

A pécsbányai és a pécs-somogyi után a Csorba Győző Könyvtár harmadik *KönyvtárPontját* 2017. október 5-én Pécs-Vasason nyitotta meg. A KönyvtárPontok létrejöttével a város peremkerületeinek könyvtári ellátása is megoldottá vált. A Pontokon közel 2000 példányos könyvállomány, DVD-k, hangoskönyvek, valamint több mint 10 féle folyóirat várja látogatóit. A beiratkozást követően az olvasók a KönyvtárPont dokumentumain kívül a Csorba Győző Könyvtár (Tudásközpont és fiókkönyvtárak) szolgáltatásait is igénybe vehetik.

A Könyvtár által szervezett továbbképzések

A Könyvtár rendszeresen szervez könyvtári foglalkozásokat, könyvtárbemutatókat, szakköröket, valamint különösen sikeresek voltak a papírszínház és a tanuló páros foglalkozások.

A könyvtár 2018-ban 412 alkalommal szervezett olvasási kompetenciafejlesztést, a szövegértés fejlesztését támogató képzést (összesen 11.369 regisztrált résztvevővel) és 173 alkalommal digitális kompetenciafejlesztési, információkeresési ismereteket nyújtó képzést (összesen 4280 regisztrált résztvevővel). A könyvtár 13 alkalommal szervezett képzéseket és programokat a fogyatékosággal élők, és 24 alkalommal a nyugdíjas korosztály számára (289 illetve 359 résztvevővel).

A kulturális sokszínűség szempontjainak érvényesülése, a nemzetiségek számára nyújtott szolgáltatások

A kulturális sokszínűség megőrzését, fejlesztését szolgálja az intézmény nemzetiségi feladatellátása. A Csorba Győző Könyvtár – gyűjtőköri szabályzata szerint – válogatva gyűjti a nemzetiségi gyermek- és ifjúsági irodalmat, valamint erősen válogatva gyűjti a nemzetiségi lakosok anyanyelvi művelődését segítő szakirodalmat. Az állomány a négy legnagyobb létszámú nemzetiség (német, horvát, cigány, szerb) könyvtári ellátását szolgálja, az egyes nemzetiségek esetében a dokumentumellátottság erősen változó, ami a könyvkiadás és könyvpiac jellegzetességeivel, horvát és cigány vonatkozású művek nehéz beszerezhetőségével magyarázható.

	Létszám (2011)	Dokumentum 2018-ban	Dok. /fő
Horvátok	7.185 fő (1,9%)	695 db	0,097
Németek	24.777 fő (6,7%)	11.765 db	0,475
Cigányok	17.585 fő (4,6%)	574 db	0,033
Szerbek	794 fő (0,02%)	38 db	0,048
Összesen / átlag	52.998 fő (13,7%)	13.072 db	0,246

A beszerzésre kerülő dokumentumok kiválasztása az Országos Idegennyelvű Könyvtár, a Goethe Intézet és a Matica Srpska ajánló listái, sajtófigyelésünk, valamint olvasói javaslatok alapján történik. Az új dokumentumok nagy részét az intézményi költségvetés terhére, az Országos Idegennyelvű Könyvtár és a Goethe Intézet keretéből vásároljuk, kisebb részt könyvcserre-programokból és ajándékokból származnak.

A nemzetiségi feladatellátással kapcsolatos munkát segíti a „Nemzetiségek Baranyában” című kurrens bibliográfia (a Helyismereti Osztály kezelésében), amely a baranyai nemzetiségekkel kapcsolatos aktuális eseményekről, legfrissebb kiadványokról tájékoztat.

Partnerkapcsolatok, letéti helyek

Nemzetközi együttműködések

- 2017 szeptemberében az Eszéki Városi és Egyetemi Könyvtárral bonyolítottunk könyvcserét, személyes megbeszélés során további könyvtári projektek és rendezvények közös szervezésében állapodtunk meg az eszéki partnerekkel.
- 2017 végén felvettük a kapcsolatot az újvidéki Matica Srpska Könyvtárával, két ütemben összesen 27 szerb, illetve kétnyelvű könyvet kaptunk, és 34 könyvet adtunk át, 96.030 ft értékben. Az új együttműködésnek hála a német, cigány és horvát állomány mellett elkülönített szerb állományt is létrehoztunk.
- 2018-ban az Eszéki Városi és Egyetemi Könyvtárral az együttműködési megállapodás nem került megújításra, a partneri kapcsolat súlypontja a közös programok szervezésére helyeződött át.

- 2018-ban az újvidéki Matica Srpska Könyvtárával egy alkalommal bonyolítottunk könyvcserét, 6 kötetetadtunk át és cserébe 27 kötet érkezett

Megyén belüli együttműködések

Dinamikusan bővültek viszont a megyén belüli partnerkapcsolatok. 2014-ben 26 letéti helyünk volt (összesen kb. 1500 darabos letéti állománnyal), 2015-ben már 31, 2016-ban pedig 59 letéti helyet tartottunk fenn. 2017 folyamán a letéti helyek száma 62-re, majd 2018-ban 68-ra emelkedett. További településeken a két könyvtárbusz is segíti, hogy a nemzetiségi állomány eljusson az olvasókhoz.

Nemzetiségi programok

A Könyvtár nemzetiségi programjai 2017-2018-ban:

- 2017. február 23. Busójárás program a Körbirodalom Gyermekkönyvtár szervezésében
- 2017. február 25. Német szavalóverseny Bólyban, a Könyvvel Anyanyelvünkért Alapítvány szervezésében
- 2017. május 16. Cigány mesemondó verseny a Körbirodalom Gyermekkönyvtár szervezésében
- 2018. február 24. Német nemzetiségi szavalóverseny Bólyban, a Könyvvel Anyanyelvünkért Alapítvány szervezésében, amelynek lebonyolításában a Könyvtár együttműködő partnerként működött közre.
- 2018. február 26. – március 11. „Baranyai svábok a GULAG-on”. A Siklósi Térségi Könyvtár és Ismeretközpont ismeretterjesztő vándorkiállítás a Tudásközpont Hírlapolvasójában, a kommunista diktatúrák áldozatainak emléklapjához kapcsolódva.
- 2018. május 24. – június 12. Kép-Mesék. Drazen Jerabek grafikus kiállítása a Tudásközpont földszinti fogadótermében.
- 2018. június 2. Nemzetiségek napja. Kitelepülés a Pécsi Kulturális Központ rendezvényén, az Apáczai Nevelési Központ Agóráján.

Szintén a nemzetiségi feladatellátást segítették a főként a romákat célzó, toleranciára és multikulturalizmusra nevelő két programunk 2017-ben, amely 157 látogatót szólított meg.

Személyi állomány

2017. június 1-jétől a Nemzetiségi Ellátó Központtal kapcsolatos feladatokat nemzetiségi referensként 1 fő végzi.

Nemzetiségi elégedettségi felmérés

A Könyvtár nemzetiségi feladatellátásával kapcsolatos kérdőívet a Primer Kutatások munkacsoport 2018. február 13-án küldte ki a nemzetiségi címlistán szereplő partnerszervezeteknek és intézményeknek. Két hét alatt 66 kitöltött kérdőívet kaptunk meg; a kitöltők legnagyobb része oktatási intézmény és kisebbségi önkormányzat volt, kisebb arányban jelentek meg a civil szervezetek. Legnagyobb arányban a németek (94 %)

képviseletük magukat, míg a nagyobb létszámú baranyai nemzetiségek közül a cigányságtól egy válasz sem érkezett, megismételt felhívásunkra sem.

A Nemzetiségi Ellátó Központ ismertsége

A válaszadók a településeken található letéti állományokat elfogadható arányban ismerik és használják: 39,4 %-uk találkozott már az állományokkal, 18,2 %-uk pedig rendszeresen használja azokat. A Tudásközpontban található állományt jóval kevesebben ismerik és használják rendszeresen az olvasók (50 %, illetve 4,5 %); ez alighanem az állomány elkülönítettségével, nehéz hozzáférhetőségével magyarázható.

A nemzetiségi rendezvényekkel a válaszadók 47 %-a találkozott, és jó aránynak tekinthető, hogy 16,7 %-uk rendszeres résztvevője azoknak.

Elégedettség

A partnerek egy négyfokú skálán értékelték a Nemzetiségi Ellátó Központ állományát. A beérkezett válaszok alapján a felhasználók 13,2 %-a teljesen elégedett az állománnyal, 55,4 %-uk pedig inkább elégedett vele. A rendezvények esetében a teljesen elégedettek aránya 28,8 %, az inkább elégedetteké 40,9 %.

Ugyan alacsonynak tűnik az elégedetlenek 5,4 %-os, illetve 6,4 %-os aránya, figyelembe kell azonban venni, hogy az állomány a megkérdezettek csaknem fele előtt ismeretlen, és harmaduk nem vett még részt a rendezvényeinken, így azokról nem is igen nyilváníthatnak érvényes véleményt.

Az állományt legtöbbször gyermekirodalommal, nyelvtanulást segítő kiadványokkal és AV-dokumentumokkal gyarapítanák, a rendezvénykínálatban szintén a gyermekprogramokra volna a legnagyobb igény.

Egyéb

A kérdőív több kitöltője konkrét javaslatokat fogalmazott meg az állomány bővítésével kapcsolatban (pl. óvodapedagógiai szakkönyvek beszerzése), partneri segítségnyújtást ajánlott (állomány népszerűsítése, tájékoztatás a horvát könyvtermésről, javaslat horvát nyelvű munkák beszerzésére).

A legtöbb partner e-mailben, illetve a hírlevélen keresztül kíván kapcsolatot tartani a könyvtárral, értesülne a friss beszerzésekről és programokról.

