

## افراد خاص در کتابخانه

"هیچ کس نمی‌خواهد آنها را ببیند: برآوردن نیازهای اطلاعاتی معلولان در جامعه"<sup>۱</sup>

نوشته فی زیپکویتز<sup>۲</sup>

ترجمه فریده رفیعی مقدم<sup>۳</sup>

### چکیده

با روند رو به رشد اشخاصی که به علت ناتوانایی‌های جسمی، روحی، و عاطفی در بیمارستان‌ها بستری می‌شوند و توسعه جوامع بر مبنای اسکان و ارائه خدمات اجتماعی به این افراد، کتابخانه‌ها به شکل بالقوه با کاربران جدید با نیازهای خاص مواجه شده‌اند. این در حالی است که بسیاری از کتابخانه‌ها و کارکنانشان برای خدمت‌رسانی به این گروه آمادگی لازم را ندارند. این مقاله، با توصیف خصوصیات این گروه خاص برخی نیازهای اطلاعاتی آنها را بررسی کرده و برای خدمت‌رسانی به آنها شیوه‌هایی ارائه می‌دهد: و مهم‌تر از همه دلایلی اصولی و اساسی برای رسیدن به جامعه‌ای که نیاز این افراد را برآورده سازد مطرح می‌کند. این موارد که در پروژه‌ای دولتی در زودآیلند<sup>۴</sup> مطرح و اجرا شده‌اند، و این مقاله شرح اقداماتی است برای رسیدن به جامعه‌ای که ساکنان آن به کتابخانه‌های عمومی دسترسی دارند.

### کلیدواژه‌ها

معلولان، نیازهای اطلاعاتی، خدمت‌رسانی، کتابخانه‌های بیمارستانی، کتابخانه‌های سیار

گروه جدیدی از جمعیتی خاص بر کارکنان بخش خدمات مرجع کتابخانه را جست‌وجو کرده‌ام.

"هیچ کس مایل به دیدن آنها نیست. نگاه کردن به آنها ناخوشایند است. آنها کسل‌کننده هستند. من فکر می‌کنم که ما مجبوریم برای آنها کاری

آنچه در زیر می‌آید پاسخ‌پرسی است که من از یکی از کارکنان کتابخانه‌های دولتی درباره ارائه خدمات به معلولان پرسیده‌ام. جواب بسیار بلند او هم مضطرب‌کننده و هم برانگیزاننده بود. از این جواب به عنوان نقطه شروع پرسش‌هایم استفاده کرده‌ام و در پاسخ برخی سؤالات، تأثیر

1. "No One Wants To See Them: Meeting the Reference Needs of Deinstitutionalized". Bill Katz. *The Reference Library User: Problem and Solutions*. NY: Haworth Press, 1990, pp: 53-67.

2. Fay Zipkowitz

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال fariderafiee@yahoo.com

4. Rhode Island

انجام دهیم، اما تا به حال از آن اجتناب کرده‌ایم. منظور من این است که چه کسی می‌خواهد با آنها در ارتباط باشد؟ چه کسی می‌خواهد که حتی آنها را ببیند؟ نگاه کردن به آنها ناخوشایند است. همه آنها به شکلی فلج هستند، برخی از آنها نمی‌توانند حرف بزنند و یا حتی چانه‌هایشان را پاک کنند و علاوه بر این آنها عقب مانده‌های ذهنی و بیماران روانی هستند. آنها مضحک به نظر می‌رسند و کارهای مسخره‌ای انجام می‌دهند. چه ناخوشایند است. انسان را افسرده می‌کند. این طور متعجب به من نگاه نکنید. خیلی از مردم مثل من فکر می‌کنند اما به زبان نمی‌آورند. بله، یک آپارتمان ویژه معلولان نزدیک آپارتمان من ساخته شده است و من در مسیرم به ایستگاه اتوبوس از جلوی آن رد می‌شوم. آنها هر روز این افراد را به خیابان می‌آورند، جایی که در معرض دید مردم است. حتی گاهی سوار اتوبوس هم می‌شوند، اما کسی نمی‌داند به کجا می‌روند. من از دیدن آنها متأثر می‌شوم. باید برای خدماتی که از ما کتابدارها خواسته شده تا برای مردم انجام بدهیم حدی وجود داشته باشد. به هر حال آنها هیچ وقت به کتاب و این جور چیزها احتیاج ندارند. شاید گاه‌گاهی تماشای یک فیلم آنها را آرام کند. شما آنها را در همه جا می‌بینید. رستوران‌ها، سوپرمارکت‌ها، و هر جای دیگر؛ و این خیلی بد است. آنها ناامیدکننده و ناراحت‌کننده هستند هیچ کس نمی‌خواهد آنها را ببیند. آنها را باید در همان جایی که هستند نگاهدارند. جایی دور از چشم دیگران. نمی‌دانم ما چه کاری می‌توانیم برای آنها بکنیم.

زمانی که کارم را در اینجا شروع کردم کسی از ما توقع نداشت که با این گروه از افراد سر و کار داشته باشیم. به خاطر خدا! آخر ما کتابدار

هستیم، ما باید به کسانی خدمت کنیم که می‌توانند از مطالعه چیزی کسب کنند و بیاموزند. من که مایل به دیدن آنها نیستم. هیچ کس مایل به دیدن آنها نیست."

چنین اظهارنظری از یک شخص متخصص که متعهد و متکلف خدمت به مردم انسان را به فکر وامی‌دارد. آیا حق با کتابدار است؟ آیا نمی‌شود به کسانی که خارج از خط مشی اصلی خدمات کتابخانه‌های عمومی قرار دارند خدمت کرد؟ آیا نیاز آنها به اطلاعات، بی‌اهمیت است. یا اصلاً چنین نیازی برای آنها وجود ندارد؟ و یا شاید کمک به آنها خارج از توانایی و مهارت ماست؟ آیا مشکل تنها در نحوه نگرشی است که ما به عنوان یک کتابدار داریم و یا شیوه‌ها و تعاریف جدیدی برای این بخش خدماتی مورد نیاز است؟ در این مقاله می‌کوشم به معرفی افرادی بپردازم که در اثر معلولیت در آسایشگاه زندگی می‌کنند و نیازهای اطلاعاتی آنان و شیوه‌های تأمین این نیازها را مطرح کنم.

### آنها چه کسانی هستند؟

معلولیت‌ها سه گروه اصلی جسمی، ذهنی، و روحی شکل‌های متعددی دارد. تفاوت‌هایی در نوع و میزان معلولیت وجود دارد. بسیاری از مردم بیش از یک نوع معلولیت دارند. در سال‌های اخیر معلولان کمتر در معرض دید بوده‌اند. آنها به علت نیازهای خاص، نگرانی‌ها و ناامیدی‌هایشان به عنوان افراد ناتوان در منزل پنهان و یا در آسایشگاه‌های مخصوص بستری شده‌اند (جایی که ممکن است با آنان مانند یک زندانی برخورد شود و از حداقل آموزش و توان بخشی برخوردار باشند). اولین حرکت به منظور بازگرداندن معلولان به جامعه و نسپردن آنها به آسایشگاه‌ها

در دهه ۱۹۸۰ صورت گرفت. این کار به قصد افزایش سلامت ذهنی معلولان صورت نگرفت، بلکه از آن رو بود که شیوه قدیمی حبس کردن معلولان، دور از انسانیت محسوب می شد و از لحاظ منابع مالی و انسانی هم بسیار پرهزینه بود. در برخی از پرونده های قضایی در مواردی چون رفتارهای غیرارادی و حبس بیمار، دادگاه به نفع بیمار رأی داده بود. امروزه رفتارهای غیرارادی بیماران معلول به کمک داروهای روان گردان کنترل می شود و بیماران بیشتری را قادر به زندگی در محیط هایی خارج از آسایشگاه ها و بیمارستان ها می سازد (xxi:۷).

نیازهای روزافزون معلولان برای دستیابی فیزیکی به ساختمان ها، وسایل نقلیه، تحصیلات و مشاغل، موجبات اصلاح تدریجی برنامه ها و امکانات موجود را فراهم می سازد و سهم بسزایی در آشکار شدن نیاز آنها به دستیابی سهل و آسان به اماکن، برنامه های آموزشی و تحصیلی و امکانات عمومی جامعه دارد. پیامد منطقی چنین روندی ایجاد کارگاه ها و اقامتگاه های اجتماعی است که می تواند محیطی خصوصی تر و طبیعی تر از آسایشگاه ها برای شخص معلول فراهم کند و همان موقعیتی را برای وی ایجاد کند که به نوع دیگری برای عموم مردم مهیاست.

معلولانی که امروزه به جامعه وارد می شوند شامل معلولان ذهنی، بیماران روحی و روانی، اشخاصی با معلولیت های پیشرفته و یا معلولان جسمی هستند، جمعیت آنها حدود ۳۶ میلیون نفر و به عبارتی ۱۶ درصد از کل جمعیت ایالات متحده است. از این میزان حدود ۱۱ میلیون نفر

دارای مشاغل ثابت و با درآمد کافی هستند ۱۵ میلیون نفر هم تنها در صورتی که موقعیتی برای کار پیش بیاید می توانند کار کنند (۴۴:۵). برخی به طور مادرزادی معلول هستند، اما از هر ۶ نفر ۵ نفرشان بعد از تولد دچار معلولیت شده اند. رایت و دیوی در کتاب «کتابخانه و اطلاع رسانی به معلولان» تعاریف قانون گذاری و حقوقی مربوط به معلولان را مرور کرده و به تفصیل شرح داده اند (۱۲).

معلولان چه در خانه های گروهی و چه در زندگی مستقل غالباً از آسایشگاه های بزرگ سازمان یافته و مجزا دور شده اند. آنها ممکن است افرادی بسیار ناتوان و نیازمند توجه و پرستاری تخصصی و دائمی باشند یا شاید زمانی این گونه بوده اند و یا زمانی دیگر این گونه بشوند. آنها بسیاری از عمرشان را در محیط های در بسته و دور از انظار دیگران زیسته اند، ما نیز به عنوان کتابداران کتابخانه ها روش برخورد با آنها را نمی دانیم و به آنها خو نگرفته ایم. از جنبه ای دیگر تک تک آنها نیازها و خصوصیات اخلاقی منحصر به فردی دارند. ممکن است مهربان و یا بدگمان، صبور یا بی حوصله، بد اخلاق یا خوش اخلاق، دوست داشتنی یا غیرقابل تحمل، حساس یا بی عاطفه، خود آگاه یا بی توجه، مغرور یا فروتن، اجتماعی یا گوشه گیر، و پرحرف یا ساکت باشند. کارشناسان توان بخشی معتقدند که حدود سه چهارم جمعیت این کشور، چنین ناتوانایی هایی را تجربه کرده اند (۵۲:۳). معلولان تا حد زیادی به خود ما شباهت دارند. اگر چه براساس ناتوانایی های خود واکنش های خاصی نشان می دهند.

## آنها کجا هستند؟

آمارگیری از معلولانی که در خارج از آسایشگاه‌ها زندگی می‌کنند کاری دشوار است. بیشتر آمارها ایالتی و اداری هستند. منابعی مانند <فهرست راهنمای آمار آمریکا> و یا <فهرست آماری مرجع>، معلولان خارج از آسایشگاه‌ها<sup>۸</sup> را شامل نمی‌شوند. این منابع با موضوعاتی مانند تسهیلات اجتماعی به برنامه‌های اصلاحی اشاره می‌کنند. آمار معلولان ممکن است در بعضی منابع مربوط به سازمان‌های خدماتی یا حمایتی با عنوان نوعی معلولیت یافت شوند. با این تعاریف تعداد زیادی از معلولان خارج از آسایشگاه‌ها آمارگیری نمی‌شوند، زیرا در خانه‌های گروهی زندگی نمی‌کنند و در خدمات اجتماعی نیز به حساب نمی‌آیند.

بهترین منبع اطلاع‌رسانی درباره این گروه از افراد جامعه، مراجعه به آمار در سطح محلی و منطقه‌ای است. مؤسسه‌ای که در ایجاد امکانات برای بیماران روحی روانی، معلولان ذهنی، آموزش حرفه به معلولان، و مانند آن سرمایه‌گذاری و یا نظارت می‌کند، می‌تواند فهرست راهنمایی از امکانات موجود در جامعه و اسامی سرپرستان و خدمتگزاران معلولان فراهم کنند. از این دیدگاه، کتابخانه نیز باید در این گونه فعالیت‌ها مشارکت کند. برای آگاهی یافتن از نیازهای اطلاعاتی و مرجع این گروه خاص، نیاز به ارزیابی جامعه است. کارکنان کتابخانه باید درباره جامعه محلی، فعالیت‌ها، اهداف، و نوع خدمات کتابخانه‌ای مورد نیاز آنان اطلاعات کافی داشته باشند. تعدادی از نشریات مربوط به کتابخانه پیشنهادهایی برای ارائه خدمات به گروه‌های

خاص، که اغلب براساس نوع ناتوانی‌شان طبقه‌بندی شده‌اند، ارائه می‌کنند. فهرست برخی از این مراجع در انتهای این مقاله آمده است.

## آنان به چه چیز نیاز دارند؟

از آنجا که بخشی از تلاش معلولان خارج از آسایشگاه‌ها برای هماهنگ شدن با جهان پیرامون صورت می‌گیرد، بخشی از نیازهای اطلاعاتی‌شان نیز به کسب مهارت‌های لازم برای زیستن متمرکز می‌شود. در عین حال این افراد ممکن است جویای اطلاعاتی درباره چگونگی دسترسی به مراکز آموزشی و مشاوره نیز شغلی باشند. مهارت‌های لازم برای حفظ سلامتی شخصی و مراقبت از خود، مدیریت مالی، خانه‌داری، اطلاعات مخصوص به مصرف‌کننده، و پویایی جامعه نیز از دیگر حوزه‌های یادگیری شخصی معلولان برای دستیابی به زندگی مستقل است. ولمن<sup>۹</sup> نیازهای اطلاعاتی این افراد را شرح و فهرستی از منابع چاپی و دیداری - شنیداری را برای تأمین این نیازها ارائه می‌دهد. یکی از مباحثی که او ارائه می‌کند نیاز به یافتن اطلاعاتی درباره حقوق و منافع قانونی آنهاست. معلولان جسمی به اطلاعاتی درباره پوشش، مسکن، و مشاغل متناسب با وضعیت جسمانی‌شان نیاز دارند (۱۱: ۱۶۲ - ۱۷۰). اما افزون بر این مسافرت، رفت و آمد، فعالیت‌های تفریحی و سرگرم‌کننده، هنر، وسایل ارتباط جمعی مختلف، و برنامه‌ریزی اجرایی نیز در فهرست ولمن آمده است. رشد فردی و تمایلات جنسی ممکن است جزء موضوعاتی باشد که کتابداران با آن دست به‌گریبانند و در عین حال جزء موضوعات مورد

6. American Statistics Index  
7. Reference Statistics Index

8. Deinstitutionalized  
9. Velleman

توجه معلولان نیز می‌باشد. این مسئله، به‌خصوص برای کسانی که برای اولین بار زندگی اجتماعی را تجربه می‌کنند، بسیار مهم است. نیاز به منابع مرجع برای معلولان نیز الگوی مشابهی را دنبال می‌کند که مانند الگوی ترسیم‌شده کاکل<sup>(۲:۲۶۹)</sup> است. او مهارت‌های اجتماعی، اقتصادی، فردی، و دیگر مهارت‌های طبیعی زندگی را دانستنی‌هایی می‌داند که معلولان خارج شده از محیط‌های آسایشگاهی (و گاهی محروم از خصایص انسانی) آنها را جست‌وجو می‌کنند. "آلگری"<sup>(۱)</sup> درباره ارتباط مرجع متقابل با معلولان، افزایش ارتباط با آنها و پاسخ به نیازهایشان - بدون تحقیر- را پیشنهاد می‌کند (۱: ۶۵-۷۶). احترام به حریم و شأن مراجعه‌کنندگان معلول کتابخانه باید در حد احترام به سایر مراجعه‌کنندگان کتابخانه باشد. از کتابداران خواسته می‌شود که نه تنها به خود معلولان بلکه به والدین، معلمان، مددکاران، پزشکان و دیگر متخصصانی که در ارتباط با آنان در مؤسسات اجتماعی، مراکز مشاوره و مؤسسات عمومی هم‌پیمان کار می‌کنند نیز خدمت کنند. کتابداران در ارتباط با افراد معلول باید نقش رابط یا مفسر اطلاعات را ایفا کنند و یا احتمالاً خودشان جوینده اطلاعات باشند. در هر دو صورت آنها منابع کلیدی تجزیه و تحلیل کتابخانه از نظر نحوه خدمت‌رسانی به این گروه اجتماعی جدید هستند. کاکل خاطر نشان می‌سازد که ارتباط بین مددکاران، مشاوران، و یا مسئولان بیمار معلول و کتابداران مرجع حیاتی است و می‌تواند در رسیدن آنان به استقلال یا

وابسته ماندن به دیگران مؤثر باشد (۲: ۲۷۰). او همچنین عنوان می‌کند که "کتابداران مرجع می‌توانند به عنوان خط ارتباطی بین دامنه گسترده‌ای از منابع اطلاعاتی منطبق با نیاز آنان - مانند خدمات اطلاع‌رسانی درباره کامپیوترهایی که براساس نیاز آنها تغییر یافته است - عمل کنند. با دستیابی به خدمات مرجع، سرپرست بیمار می‌تواند اطلاعات ارزشمند بیشتری درباره موضوعات خاص به دست آورد که این کار با جست‌وجوی جسته و گریخته و بی‌هدف در منابع اطلاعاتی قدیمی و محدود امکان‌پذیر نیست"<sup>(۲: ۲۷۰)</sup>.

ممکن است افراد معلول برای استفاده از کتابخانه به همراهی فیزیکی مددکاران یا همراهانشان نیاز داشته باشند. به هر حال اگر به تدابیر خاصی نیاز باشد باید این کار نیز پیشاپیش انجام شود (۱: ۷۴). تشخیص چنین نیازهایی توسط ارزیابی جامعه و بحث و گفت‌وگو با مددکاران و مشاوران میسر می‌شود و می‌تواند بخشی از طراحی یا برنامه‌ریزی کتابخانه برای این گروه خاص باشد.

الگری فرضیات، اشتباهات، سوء تفاهات، و راه‌حل‌های احتمالی را برای مشکلاتی که در جریان کار مرجع با افراد معلول ایجاد می‌شود، شرح می‌دهد. معمولاً قبل از برقراری ارتباطی صحیح و مناسب، تفکر کلیشه‌ای و واکنش‌های احساسی غالب می‌شوند. خانم الگری چندین دستورالعمل مطرح می‌کند که می‌تواند برای این جویندگان جدید اطلاعات در کتابخانه‌ها مفید باشد:

10. Cagle  
11. Allegri

۱. با زبان اشاره یا همان نشانه‌های غیرکلامی آشنا باشید، به خصوص در ارتباط با کسانی که از ناهنجاری‌های ارتباطی رنج می‌برند؛
  ۲. به خود شخص توجه کنید نه به معلولیت وی؛
  ۳. با مراجعه‌کننده معلول با احترام، خوش‌رفتاری، و گرمی برخورد کنید نه با ناخشنودی و بی‌اعتنایی؛
  ۴. با ترحم با او برخورد نکنید؛
  ۵. به او پیشنهاد همراهی و همکاری بدهید، همان‌طور که به دیگر مراجعه‌کنندگان که در استفاده از کتابخانه به مشکل برمی‌خورند کمک می‌کنید؛
  ۶. از مجموعه کتابخانه و خدمات خاصی که می‌تواند به معلولان بدهد آگاه باشید؛ و
  ۷. در مواقع ضروری برای خدماتی که با نیازهای خاص معلولان مطابقت دارد برنامه‌ریزی کنید (۶۸:۱).
- داشتن اطلاعاتی درباره معلولیت‌های خاص، علائم و واکنش‌های آن، به کتابداران کمک می‌کند تا رفتارشان را به بهترین نحو در قبال معلولان و نیازهای خاص آنها هماهنگ کنند. جزوه‌ای با نام ویژگی‌های معلولان<sup>۱۲</sup> از سوی [مرکز] فنون ویژه ایندیانا<sup>۱۳</sup> منتشر شده است که ناتوانایی‌های گوناگون را توصیف می‌کند و پیشنهادهایی درباره نحوه کار با این افراد با روشی خاص برای هر نوع معلولیت ارائه می‌دهد (۴). ون‌هون<sup>۱۴</sup> برنامه‌های آموزشی ویژه‌ای را شرح می‌دهد که برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی به عنوان بخشی از برنامه‌های ال. اس.

سی. ای. ۱۵. در کالیفرنیا جنوبی برنامه‌ریزی شده است (۱۰).

برخی خدمات کتابخانه‌ای که اکنون نیز ارائه می‌شوند و می‌توانند موارد استفاده ویژه معلولان و همراهانشان باشند مورد تأکید الگری است. مانند خدمات مرجع تلفنی، پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی پیوسته، خدمات دیداری و شنیداری، و تکثیر [منابع] (۷۳:۱). به این خدمات باید امانت بین کتابخانه‌ای، تحویل اسناد، کمک در انتخاب یا ترکیب موضوعات در سطحی مناسب، و ارجاع آنان به مؤسسات اطلاع‌رسانی عمومی مناسب، و بانک‌های اطلاعاتی مربوط را نیز اضافه کرد.

تفاوت‌های بارز معلولان را همیشه به خاطر داشته باشید. تجزیه و تحلیل جامعه توسط کتابخانه‌های محلی احتمالاً اولین قدم برای دستیابی و شناخت نیازهای اطلاعاتی اعضای جدیدشان است. ولمن خاطر نشان می‌سازد که از "تعمیم‌دهی" پرهیز شود. به این معنی که اگر شخصی دچار یک معلولیت است، فکر نکنید که این فرد در تمام فعالیت‌های فیزیکی و ذهنی ناتوان است. خانم ولمن هشدار می‌دهد که به شخص معلول بدون توقعات بیجا، مانند داشتن شجاعت، فروتنی، حق‌شناسی، سپاسگزاری و خوش‌برخوردی بنگرید (۱۱: ۵-۶). بسیاری از منابع پیشنهاد می‌کنند که ارتباط متقابل با فرد معلول بر مبنای نوع خدمت مورد نیاز صورت گیرد نه براساس نوع معلولیت شخص و همین‌طور این مسئله را مطرح می‌سازند که ارتباط متقابل با این افراد باید بر مبنای روان‌شناسی

12. Handicapping Characteristics

13. Very Special Arts of Indiana

14. Van Hoven

15. LSCA

یادگیری انسان صورت گیرد یعنی به عنوان یک سیستم کمکی که یادگیری را آسان می‌سازد<sup>(۸)</sup>. گروه اصلی در میان معلولان که خدمت‌رسانی به آنها توسط کتابخانه‌ها بسیار مشکل‌تر دیگران - و به عبارتی مشکل‌ترین - است، کسانی هستند که با اتکاء به خود و بدون استفاده از سیستم‌های حمایتی در جامعه زندگی می‌کنند. کسانی که برای زندگی مستقل هم آماده نیستند. آنها [به حال خود رها شده و] بی‌خانمانند و به همین علت از حمایت‌های آموزشی و اجتماعی محرومند. براساس تحقیقاتی که توسط وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا<sup>۱۶</sup> در چندین منطقه شهری صورت گرفته است ۲۵ تا ۴۰ درصد افراد بی‌خانمان، افراد بالغ، مجرد، و معلول ذهنی هستند (۹: ۳۰۴ - ۳۰۵). زمانی که این‌گونه افراد، که از طرف هیچ سازمان اجتماعی حمایت نمی‌شوند، به عنوان کاربران خدمات مرجع مراجعه می‌کنند، واکنش و رفتار کارکنان کتابخانه هم باید بر پایه رفتار فردی صورت گیرد. دیگر نیازی به وجود واسطه در قالب خدمتکار یا پرستار نیست و نیازی هم به آماده کردن کارکنان برای بهره‌گیری از امکانات گروهی، امداد رسانی، و یا آشنایی با معلولیت‌های خاص نمی‌باشد. در این صورت کتابخانه با مسئله‌ای روبه‌روست که به علت فقدان واژه‌ای آن‌را "مراجعه‌کنندگان مشکل‌دار"<sup>۱۷</sup> می‌نامیم سالتر و سالتر<sup>۱۸</sup> با سند و مدرک ثابت می‌کند که "عدم دریافت کمک‌های درمانی و حمایتی" آسایشگاه‌ها عواقبی چون نابسامانی و بروز رفتارهای ناهنجار برای سازمان‌های عمومی مانند کتابخانه‌ها به

همراه دارد. او شیوه‌ها و رفتارهایی را برای جلوگیری از این مشکل پیشنهاد می‌کند (۷: xxi). مطرح کردن نیازهای اطلاعاتی و توانایی پاسخگویی و توضیح اطلاعاتی، بدون واسطه، بسیار پیچیده خواهد شد و نیاز به زمان و کوشش بسیار خواهد داشت که کتابخانه در تحقق آن بادشواری‌های فراوان روبه‌رو می‌شود. آیا ما هرگز نمی‌توانیم خدمات مرجع مورد نیاز این گروه از افراد جامعه را به طور مناسب و کافی فراهم سازیم؟

وقتی افراد معلول رها به حال خویش را که از هیچ کجا حمایت نمی‌شوند یا وابسته به هیچ سازمانی نیستند و خارج از آسایشگاه‌ها بسر می‌برند جلوی چشم می‌آوریم، گفته‌ای که در اول مقاله به آن اشاره شد به ذهنمان خطور می‌کند.

### پاسخ به نیاز معلولان در سطح منطقه‌ای

این بخش شرح اقدامات و تلاش سازمان‌های دولتی و کتابخانه‌های محلی در فراهم کردن خدمات مرجع به معلولان خارج از آسایشگاه‌ها، در شهر رودآیلند است. از سال ۱۹۸۰ تعداد افرادی که در مؤسسات این ناحیه به سر می‌بردند، دائماً کاهش یافت. از سال ۱۹۸۸، بیمارستان‌ها و مراکز نگهداری از عقب‌ماندگان ذهنی و معلولان، در رودآیلند تخمین زدند که در سطح حمایتی جامعه ۵۳۰۰ نفر خدمات توان‌بخشی دریافت می‌کنند. و حدود ۱۰۰۰ نفر که دچار معلولیت‌های پیشرفته هستند در آسایشگاه‌ها، آپارتمان‌های نیمه‌مستقل و محیط‌های خانوادگی

16. U.S. Department of Health and Human Services  
17. Problem Patron  
18. Salter and Salter

زندگی می‌کنند. از جولای ۱۹۹۱ این ایالت متعهد به تعطیل کردن اقامتگاه‌های دولتی برای عقب‌ماندگان و معلولان با معلولیت‌های پیشرفته شده است در دسامبر ۱۹۸۷ تنها ۲۲۳ نفر در اقامتگاه بودند، و در مارس ۱۹۸۹ فقط ۱۵۹ نفر باقی مانده بودند. دیگر مؤسسات ایالتی نیز چنین کاهش شگفت‌آوری را در تعداد افراد ساکن در این مراکز نشان دادند (۶).

بخش خدمات کتابخانه‌ای ایالت رودآیلند برای کمک‌رسانی به معلولان خارج از آسایشگاه‌ها که وارد محیط کتابخانه منطقه‌ای شده بودند و جزء کاربران معمولی اطلاعات موجود در کتابخانه‌ها قرار گرفته بودند، شیوه‌های اطلاع‌رسانی دو سویه را اتخاذ کردند. دو مرکز مشاوره که با معلولان و مددکارانشان کار می‌کردند، برای پاسخگویی به این کاربران، به یاری کتابخانه‌های منطقه‌ای جدید شتافتند. برای مدت بیش از سه سال طرح کتابخانه‌سیار سازمان، پایگاه‌هایی در ده کارگاه حمایتی برای معلولان ذهنی بزرگسال دایر کرده است. آن پیاسیک<sup>۱۹</sup>، مشاور مؤسسه، طرح ارائه خدمات را آغاز کرده و ادامه داده است. از سال ۱۹۸۱ قانون توجه این طرح بر روی افراد منزوی قرار گرفته است، مانند آسایشگاه ازکارافتادگان، خانه‌های سالمندان، و مراکز اجتماعی. در اجرای طرح کتابخانه‌سیار در کارگاه‌های حمایتی معلولان، هدف جایگزینی یا فراهم ساختن خدمات کتابخانه‌های عمومی نبوده است (همان‌طور که در مورد افراد منزوی این‌گونه نبوده است)، بلکه هدف تنها فراهم کردن تجربه عملی برای آشنایی کاربران و ایجاد

ارتباطی منطقی و راحت با کتابخانه بوده است. در جولای ۱۹۸۰ یکی از این کارگاه‌ها اجرای این برنامه را متوقف و به جای آن از کتابخانه منطقه‌ای استفاده کرد. یکی دیگر از این کارگاه‌ها نیز در آن تاریخ برای انجام همین کار آماده می‌شد.

کتابخانه‌سیار همچون کتابخانه‌ای آموزشی برای این گروه خدمت کرده است و آنان را قادر ساخته با شیوه‌ها و قوانین کتابخانه آشنا شوند و همچنین در قبال آنچه به امانت گرفته‌اند احساس مسئولیت کنند و بیاموزند که کتاب‌های مناسب انتخاب کنند. در همان زمان این طرح با هدف ایجاد علاقه و تهیه مجموعه‌ای مناسب برای این کاربران جدید به منظور آموزش مهارت‌های زندگی اجتماعی و استفاده از کتابخانه عمومی هم تلاش می‌کرد. کارگاه‌ها و خانه‌های گروهی، با تلاش بیشتر، توانسته‌اند دامنه انتخابشان را گسترش دهند و از منابع و خدمات وسیع‌تری در کتابخانه‌های عمومی استفاده کنند. حدود نیمی از کتابخانه‌های رودآیلند بخشی از یک سیستم امانت شبکه‌ای هستند که زیرمجموعه بخش خدمات کتابخانه ایالتی (دی. اس. ال. اس.)<sup>۲۰</sup> است، بدین وسیله، کاربران کتابخانه‌های سیار و مراجعان کتابخانه عمومی منطقه‌ای قادرند به راحتی از منابع موجود استفاده کنند و جست و جوی مرجع را با اعتماد به نفس انجام دهند. دی. اس. ال. اس. فهرست راهنمایی از برنامه‌های مبتنی بر ویژگی‌های خاص جامعه را در کتابخانه‌های عمومی توزیع می‌کند و آماده مشاوره با کتابخانه‌های منطقه درباره توسعه برنامه‌ها و خدمات مناسب برای

19. Ann Piascik

20. DSLS = Department of State Library Services



جایگزینی امکانات مراقبتی برای معلولان است. آنها به هر کدام از کتابخانه‌های عمومی یک نسخه از کتاب «زندگی جدید در همسایگی» نوشته رابرت پرسک<sup>21</sup> می‌دهند. کار کردن با گروه‌های خاص، در محیط‌های بومی و سازمانی، باعث شده است که مشاوران بتوانند کتابخانه‌های عمومی را در سنجش و تأمین اطلاعات مورد نیاز کاربران جدید یاری کنند. اندرو ایگان<sup>22</sup> مشاور مؤسسه، تجربه‌هایش را خلاصه می‌کند و بر مبنای کار با کتابخانه‌های منطقه‌ای توصیه‌هایی دارد که در ذیل می‌آید:

ساختمان کتابخانه‌ها با کنترل زوایا و با مکان‌های ورودی مناسب، سطوح شیب‌دار، دستشویی، آسانسور، و آبخوری‌های قابل استفاده برای معلولان جسمی ساخته شود. از این گذشته، کتابخانه‌ها باید به احتیاجات افراد معلولی که به محیط آنان وارد می‌شوند توجه کنند و این در ابتدا به معنای ایجاد برنامه‌ای برای آگاه‌سازی این گروه جدید با خدمات کتابخانه است. کتابداران مرجع باید بدانند که آسایشگاه‌ها، مجتمع‌های آپارتمانی، مراکز تجمع و امکانات مراقبتی برای معلولان در چه مناطقی قرار دارد.

اقدامات روابط عمومی باید با هدف مهیا کردن این امکانات انجام شود، تا اعضای جدید بدانند که در جامعه به گرمی از آنان استقبال می‌شود.

اکنون کتابداران مرجع می‌توانند درباره چگونگی ارائه خدمات به این گروه خاص تحقیق

کنند و خدماتی را که کتابخانه می‌تواند اکنون یا در آینده ارائه کند مشخص نمایند. جلسات آموزشی برای آگاهی تمام کارکنان درباره این گروه خاص می‌تواند با همیاری کتابداران مرجع توسعه یابد. برای کارکنان کتابخانه مهم است که تفاوت‌های بین معلولان جسمی و ذهنی و بیماران روانی و یا کسانی که معلولیت‌های دیگری دارند را بدانند.

به منظور جمع‌آوری منابع مفید برای این کاربران جدید، کتابداران مرجع نیاز به اطلاعاتی درباره مهارت‌های زندگی روزانه، شغل، علایق شغلی و آموزشی، اطلاعات سازمان‌های اجتماعی، و اطلاعاتی درباره فعالیت‌های توان‌بخشی دارند. منابع چاپی باید در سطوح مختلف با توجه به توانایی خواندن آنان، تهیه شود و متن باید طوری تنظیم شود که به آسانی قابل دیدن باشد. منابع غیرچاپی باید دامنه گسترده‌ای از رسانه‌های مناسب را پوشش دهد و همچنان شامل منابع برای استفاده فردی، استفاده گروهی و یا دیداری باشد.

کتابداران مرجع همچنین باید به منابع کامپیوتری که عموم مراجعان در کتابخانه به آن دسترسی دارند، توجه کنند. ممکن است ابزارهای تطبیقی که قابلیت استفاده از رایانه را برای معلولان فراهم می‌کند نیز مورد نیاز باشد، مانند کارت برنامه سازگار<sup>23</sup> که گزینه‌های مختلف کامپیوتر را برای فرد با معلولیت جسمی و یا ذهنی قابل استفاده می‌سازد. کتابداران مرجع باید در این زمینه آموزش ببینند و از راهنمایی دیگر

21. Robert Perske, *New Life in the Neighborhood. How Persons with Retardation or Other Disabilities Can Help Make A Good Better*, (Nashville: Abingdon, 1980).

22. Andrew Egan

23. Adaptive Firmware Card

متخصصان فعال در این حوزه بهره‌مند شوند. کسانی مانند فیزیوتراپ‌ها، تکنیسین‌های ابزارهای سازگار<sup>۲۴</sup>، و متخصصان کامپیوتر تعداد اندکی از آنها هستند.

### نتیجه

مشکل سازتر و دشوارتر از مبارزه علیه غفلت سازمان‌ها و دولت، مبارزه ریشه‌دار و فراگیر رایج میان مردم علیه معلولان است. داگلاس ای. فندرسون<sup>۲۵</sup> مدیر مؤسسه ملی تحقیق درباره معلولان می‌گوید این مسئله مانع بزرگی بر سر راه افراد معلول است و از بین بردن آن نیز کار بسیار سختی است.

در سال‌های اخیر تمرکز و توجه به پزشکی توانبخشی و مهندسی ویژه معلولان سبب توسعه استفاده از ابزارهای جدید و مفیدی شده است، مانند ابزارهای مکانیکی و کامپیوتری، ابزارهای پیشرفته ارتباط از راه دور، و دستگاه الکترونیکی تولید صدا<sup>۲۶</sup> (۳: ۶۰).

چنین جنبشی به فرد معلول امکان می‌دهد تا آنجا که توانایی‌هایش اجازه دهد مستقل و پربار باشد و جامعه را وادار کند که برخلاف قبل به نیازهایش پاسخ دهد. هیچ‌کس نمی‌تواند بدون دستیابی به منابع اطلاعاتی، فقط از طریق استعداد خود فعالیت کند. حداقل افرادی با ناتوانایی‌های فیزیکی، ذهنی، و عاطفی قادر به انجام این کار نیستند. کتابخانه‌ها جزء آخرین پایگاه‌های دموکراسی در خدمات عمومی هستند و با رشد تعداد معلولان خارج از آسایشگاه‌ها و آنهایی که هرگز در آسایشگاه‌ها زندگی نکرده‌اند،

کتابخانه نقش مؤثری در پیوستن موفقیت‌آمیز آنان به دنیای پیچیده‌ای دارد که همه ما در کنار هم در آن زندگی می‌کنیم.

افراد معلول نه منفعل هستند و نه یکسان، بلکه انسان‌هایی پویا و مراجعانی تغییرناپذیر با نیازهای فردی و با استعدادهای متفاوت هستند. قبل از نتیجه‌گیری یا پاسخ به اظهارنظری که در ابتدای مقاله آمده است، مروری بر فرضیات می‌تواند مفید باشد:

۱. استفاده از کتابخانه‌ها دشوار است. به همین دلیل کتابداران مرجع نیاز به آموزش، تحصیل و مهارت‌های فردی زیادی دارند؛
۲. به علت تعداد زیاد معلولان، فرد معلول و مددکار نمی‌توانند به سادگی به نیاز خود به منابع اطلاعاتی کتابخانه پی ببرند؛
۳. ما با جمعیتی ناآشنا با کتابخانه، مجموعه عظیم منابع اطلاعاتی، روش‌ها و راهکارهای تحقیق و خدمات کاربر روبه‌رو هستیم (ذکر تمام قوانین، قراردادها و وسواس‌ها که تنها یک کتابدار آن را درک می‌کند لازم نیست). کمی آشنایی هم برای کارکنان و هم برای کاربران به منظور عبور از این گذرگاه فرهنگی الزامی است؛
۴. ارائه خدمات مرجع به معلولان خارج از آسایشگاه‌ها باید مناسب با نیازها و اهداف باشد و برای پاسخگویی به این نیازها و اهداف مهارت‌های خاص مرجع لازم است.
۵. پشتیبانی مددکار و راهنما در گفت‌وگوی مرجع زمانی که آنها سؤال را به وضوح مطرح می‌کنند و یا وقتی کارکنان را مطلع می‌سازند بسیار مفید است؛ و

24. Adaptive Device Technicians  
25. Douglas A. Fenderson  
26. Speech Synthesizers

U.S. House. Committee on Education and Labor. "The Parental and Medical Leave Act of 1986". Hearing (Apr. 22, 1986. Washington, DC: GPO), P. 44.

6. Rhode Island Department of Mental Health, Retardation and Hospitals. 1988 Status Report. Cranston, RI: MHRH, 1988; and Open Lines, published quarterly by the Division of Retardation and Developmental Disabilities, Rhode Island Department of Mental Health, Retardation and Hospitals. March 1989.

7. Salter, Charles; Salter, Jeffrey. *On the Front Lines: Coping with the Library's Problem Patrons*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1988.

8. See, for example, *The Mainstreamed Library*. Ed. By Baskins and Harris; *The Library as a Learning Service Center*, by Penland and Matheu; *Library Services to Developmentally Disabled Children and Adults*, Ed. By Linda Lucas; and, *Improving Library Service to Physically Disabled Persons: A Self-Evaluation Checklist*, by Needham and Jahoda.

9. U.S. House. Committee on Appropriations. Department of Housing and Urban Development ... Appropriations for 1987. Washington,

۶. هنگام ارائه خدمات در کتابخانه، رعایت اخلاق، حقوق فردی افراد، رعایت شئون، و احترام به تمام کاربران باید حفظ شود.

نتیجه‌گیری من در پاسخ به گفته‌های آغازین این مقاله این است: شما در اشتباهید! کتابداران مرجع با فناوری‌های جدید، تغییرات، و قوانین و معیارهای رفتاری مناسب پاسخگوی معلولان بوده و خود را با نیازهای آنان، کاربران که اخیراً مورد توجه قرار گرفته‌اند، وفق می‌دهند.

### منابع

1. Allegri, Francesca. "On The Other Side of the Reference Desk: The Patron with a Physical Disability". *Medical Reference Services Quarterly*, Vol. 3, No. 3 (Fall 1984): 65-76.

2. Cagle, R. Brantly. "Reference Service to the Developmentally Disabled: Normalization of Access". *Catholic Library World*, Vol. 54, No. 8 (Feb. 1983): 266-270.

3. Cherry, Laurence; Cherry, Rona. "New Hope for the Disabled". *The New York Times Magazine*, (Feb. 5, 1984): 52.

4. *Handicapping Characteristics: A Guide for the Arts Community*. Indianapolis, IN: Very Special Arts of Indiana.

5. Milstein, Bonnie. (American Association on Mental Deficiency.

**Physically Disabled People: An Information Handbook For All Libraries.** New York: R. R. Bowker, 1979.

12. Wright, Kieth; Davie, Janice F. **Library and Information Services for Handicapped Individuals.** 2nd Ed. Littleton, CO: Libraries Unlimited, 1983.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۳/۸/۲۵

DC: GPO, 1986. P. 304-305.

10. Van Hoven, James. "Involving Developmentally Disabled Adults in Public Library Service". **In Library Services to Developmentally Disabled Children and Adults.** Ed. By Linda Lucas. Chicago: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, (ASCLA Occasional Paper, No. 1) 1982.

11. Velleman, Ruth. **Serving**

