

## ارائه خدمات مرجع به معلولین

### در کتابخانه‌های دانشگاهی

نوشته ساموئل تی. هانگ<sup>۱</sup>

ترجمه سیمین سوداگر<sup>۲</sup>

**چکیده:** خدمات مرجع برای معلولین نه فقط کمکهای مستقیم سنتی و اطلاع‌رسانی، بلکه کمکهای بدنی را نیز می‌طلبد. تهیه و تدارک این خدمت در گرو برنامه‌ریزی، تعهد و سرمایه‌گذاری (تخصیص بودجه) از جانب کتابدارانی که ارائه خدمت می‌کنند و مدیریت کتابخانه است. به منظور افزایش آگاهی از نیازهای استفاده‌کنندگان معلول کتابخانه، با یستی برنامه‌ریزی خوبی برای پیشرفت نیروی انسانی کتابخانه ارائه شود و آنان را نسبت به محدودیتهای بدنی معلولین آگاه سازد. این امر به غلبه بر موانع تجهیزاتی و مجموعه‌های کتابخانه کمک خواهد کرد.

فصل ۵۰۴ قانون نوسازی (ترمیم) که در سال ۱۹۷۳ به تصویب رسیده، از حق معلولین حمایت می‌کند تا از برنامه‌ها و خدمات عمومی یا خصوصی مؤسسات آموزش عالی در آمریکا... بطور مساوی بهره‌مند گردند. بخشی از مقررات چنین می‌گوید:

1. Samuel T. Huang. "Reference Services for Disabled Individuals in Academic Libraries", in *Rothstein on Reference... With Some Help from Friends*, Ed. by Bill Katz and Charles A. Bunge, New York: Haworth Press, 1989. pp. 527-539.

۲. کتابدار شرکت مهندسی مشاور مهاب قدس

فصلنامه کتاب. نشریه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران  
دوره سوم - ۱۳۷۱

فرد معلول واجد شرایط در آمریکا، مگر از جهات دیگر، تنها بخاطر معلول بودنش نباید از شرکت در [فعالیتی] یا از منافع یا مزایایی محروم گردد، یا تحت هر برنامه یا فعالیت برای دریافت کمک مالی از دولت، مورد تبعیض قرار گیرد. (۱)

افزایش تعداد معلولینی که به دانشگاه راه می‌یابند و رشد شناخت نیازهای کمک‌رسانی به گروه‌های خاصی از استفاده‌کنندگان موجب تغییرات در کتابخانه دانشگاهی، تجهیزات و مجموعه‌ها و به طور کلی خدمات ویژه معلولین شده است.

در اوایل و اواسط دهه ۱۹۷۰ پارهای از مؤسسات با دریافت کمک‌هایی مالی از دولت کوشش‌های مهمی برای تحقق مقررات فصل ۵۰۴ انجام دادند، ساختمان دانشگاه و فضای باز را برای دسترسی به کسانی که معلول جسمی هستند آماده ساختند. مطالعات تحقیقی متعددی انجام گرفته که کوشیده است تا موانع معماری و نگرشها را ارزیابی کند و ارائه خدمات به معلولین را بهبود بخشد. هرچند که بررسی این مطالعات، نشان داد که هیچ یک از آنها مربوط به ارائه خدمات مرجع به دانشجویان معلول در کتابخانه‌های دانشگاهی نبوده است.

در سال ۱۹۸۲ مرکز نظامها و مبادله روشها<sup>۳</sup> که زیر نظر دفتر مدیریت مطالعات انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی (ARL)<sup>۴</sup> اداره می‌شد یک تحقیق پیمایشی را در میان کتابخانه‌های آن انجمن انجام داد. گزارش این تحقیق پیمایشی تحت عنوان «ارائه خدمات به معلولین در کتابخانه‌های انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی» منتشر گردید (۲). طبق نتایج این مطالعه، کمتر از یک سوم از مجموع ۵۷ پاسخ دریافت شده حاوی سیاستی رسمی در ارتباط با

3. The Systems and Procedures Exchange Center

4. The Association of Research Libraries (ARL)

دستیابی منابع برای معلولین است. در میان این درصد کم، هیچ یک از کتابخانه‌های انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی که مدعی داشتن یک سیاست رسمی بودند، اشاراتی به نشریات مربوط به ارائه خدمات مرجع به استفاده‌کنندگان معلول خود نکرده بودند.

ارائه خدمات مرجع به دانشجویان معلول در گرو دو مسئله است. نخست فراهم آوردن دستیابی آسان به امکانات کتابخانه، و دوم نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان معلول کتابخانه و محدودیت‌های جسمانی آنها است که بایستی مورد توجه قرار گیرد. علاوه بر کمک مستقیم سنتی و اطلاعاتی، معلولین ممکن است مثلاً هنگامی که بخواهند کشورهای فهرست برگه‌ها را از برگه دانه‌ها - با اندازه‌های مختلف - جا به جا کنند، یا گذاشتن و برداشتن اطلس‌های حجیم یا سایر کتابهای سنگین، و پیدا کردن صفحات دقیق یا بخشهای یک فهرست یا انتقال نیازهای اطلاعاتی به کارکنان به کمک جسمی نیز احتیاج داشته باشند. کتابداران مرجع باید نسبت به نیازهای اطلاعاتی این گروه‌های خاص استفاده‌کننده حساس باشند و کمک جسمی لازم را به آنها برسانند. خدمات فوق‌العادمای از این دست، اغلب توسط کارمندان مرجع ارائه می‌گردد. اما، در موقعی که استفاده‌کننده معلولی کمک جسمی بیشتری، مانند تهیه کپی از منابع مرجع، گردآوری کتابشناسیها، ثبت مواد چاپی و برداشتن کتاب از قفسه کتابها را می‌خواهد، کتابدارها بایستی اغلب با همکاری و تفاهم دیگران این کارها را انجام دهند؛ از جمله سرپرستان خودشان، کارکنان پشتیبانی کتابخانه، مددکاران، کسی که بطور اختصاصی برای دانشجویی که نقص بینایی دارد کتاب می‌خواند، یا کسی که به دانشجویی که از نظر شنوایی معیوب است کمک می‌کند.

اگر کتابداری، هماهنگی ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان کتابخانه را تقبل نماید، استفاده‌کنندگان ویژه آن کتابخانه از خدمات بهتری برخوردار می‌گردند. این کتابدار باید کار کردن با دانشجویان معلول را دوست داشته

باشد. کارمندی با داشتن سابقه تحصیلی در آموزش افراد استثنایی و علاقه زیاد به کمک به دانشجویان معلول خدمات بهتری را ارائه خواهد داد تا شخصی که از کار کردن با گروه استثنایی استفاده کننده احساس ناراحتی می‌کند، یا کسی که مجبور به انجام این کار شده باشد. ارائه خدمات مناسب به دانشجویان معلول نیاز به برنامه ریزی و تعهد دارد. شخصی که مسئولیت انجام این خدمات را بر عهده می‌گیرد بایستی واجد شرایط اساسی باشد، عموماً هماهنگ کننده خدمات کتابخانه برای دانشجویان معلول، علاوه بر این وظایف خاص، مسئولیتهای دیگری را نیز دارد. بنابراین اغلب برای یکی از کارمندان کتابخانه مشکل است که همه توجه خود را به این خدمات معطوف نماید. در اکثر موارد، چنین شخصی ناچار است همه وقت خود را صرف برآوردن نیازهای شخصی دانشجویان معلول بنماید.

برای انجام این خدمات، کتابدار محتاج زمان است، تا از نیازهای معلولین آگاهی یابد و با تغییرات سریع تکنولوژی در این رشته هماهنگ شود. آموزش همکاران کتابخانه در مورد نیازهای استفاده کنندگان معلول و افزایش آگاهی کارکنان از معلولین مختلف به کوششی مستمر نیاز دارد و بایستی به عنوان یکی از فعالیتهای اصلی پیشرفت کارکنان محسوب گردد. عدم پشتیبانی از سوی همکاران همیشه باری است بر دوش کسی که سعی می‌کند این خدمت را توسعه دهد. آگاهی بیشتر کارکنان از نیازهای دانشجویان معلول کتابداران را قادر می‌سازد تا بر هر دو موانع جسمی و طرز برخورد با معلولین غلبه کنند. دانشجویان معلول از بسیاری جهات مانند سایر دانشجویان هستند. اما اغلب نیاز به کمک اضافی و خدمات مرجع مجزا از دیگران دارند تا آنها را قادر سازد از یک کتابخانه، بیشترین استفاده را بکنند. موقعی که معلولی در سر میز مرجع نیاز خود را مطرح می‌کند، مانند سایر دانشجویان انتظار دارد که توجه و کمک فوری به او بشود. در بسیاری از مواقع کتابدار مرجع چندان رغبتی نشان نمی‌دهد، یا در مورد کمک کردن به دانشجویان معلول به علت

کمی دانش و تجربه رفتاری با آنها، احساس ناراحتی می‌کند. کتابدار مرجع به جای اینکه فوراً پاسخ دانشجوی معلول را بدهد، از هماهنگ کننده استمداد می‌طلبد. روت ولمن در کتابش به نام خدمت به معلولین جسمی<sup>۵</sup> می‌گوید: «هیجان ناشی از ترس در دنیا رخنه کرده است - ترس از ناشناخته، ترس از تفاوت و ترس از غیر معمول. افرادی که توانایی جسمی دارند در بعضی مواقع از حضور در مقابل معلولین هراس دارند» (۳). در این شرایط معلولین بایستی به کتابداری متکی باشند که موظف به کار کردن با آنهاست. بنابراین، افزایش آگاهی از نیازهای معلولین و محدودیتهای جسمی آنها در میان کتابداران و کارکنان مرجع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

دانشجویان معلولی که تحصیلاتشان را در دانشگاهها ادامه می‌دهند، نیازها و علائق تحقیقی گوناگونی دارند. نیاز آنها به منابع کتابخانه‌ای اغلب مساوی با نیازهای دانشجویانی است که از توانایی جسمی برخوردارند. اما دانشجویان معلول در اکثر موارد به کمک ویژه‌ای نیازمند هستند تا به مشکلات خودشان فائق آیند. کتابداران دانشگاه باید نگرش مثبت و حساسی نسبت به نیل‌های این گروه از استفاده کنندگان خاص داشته باشند. این خصوصیات برای کسانی که آموزش وسیعی ندارند حایز اهمیت است. زیرا طرز برخوردها اساساً عکس‌العملی احساساتی نسبت به شخص دیگر است (۴). مطالعه اخیر در مورد طرز برخورد کتابداران دانشگاهی با معلولین نشان می‌دهد که «... نظر بیش از ۵۰ درصد از کتابدارانی که مورد تحقیق پیمایشی قرار گرفته‌اند تا حدی مثبت است. این در عین حال که تشویق‌آمیز است، مبین آن است که نگرش بسیاری دیگر از کتابداران احتیاج به اصلاح دارد» (۵).

اساس هر خدمتی در کتابخانه در نگرش افرادی که آن را ارائه می‌دهند

نهفته است. فرانک بوه در کتاب معلول کردن آمریکا، موانعی برای معلولین<sup>۶</sup> اشاره می‌کند که ما آمریکا را برای اکثریت متوسطی که از توانایی جسمی برخوردارند طراحی کرده‌ایم بدون اینکه متوجه موانعی باشیم که در سر راه میلیونها شهروند معلول خود قرار داده‌ایم (۶). در واقع بیشتر این موانع از لحاظ معماری است. اما ولمن تاکید می‌کند که موانع واقعی بیشتر به طرز برخورد مربوط است. بنابراین نگرش مثبت کتابداران دانشگاه نسبت به دانشجویان معلول برای ارائه خدمات مناسب جهت رفع نیاز آنها ضروری است.

به طور کلی، خدمات مرجع نقطه عطفی است برای کلیه دانشجویان، صرف نظر از اینکه از نظر جسمی سالم باشند یا نباشند. این نقطه شروعی است برای تحقیقشان در کتابخانه. کلیه خدماتی که توسط بخش مرجع ارائه می‌شود بایستی به طور مساوی در اختیار همه قرار گیرد. این خدمات شامل نقل و انتقال منابع مرجع به محل قابل دسترس است که از طرف دانشجوی معلولی درخواست شده باشد. ممکن است لازم باشد در خواندن مستندات کوتاه یا قطعات به دانشجویانی که از نظر بینایی معیوب هستند کمک شود. اگر دانشجویان به این خدمت ویژه قرائت نیازی نداشته باشند، به آن اشاره خواهند کرد. مطلع ساختن معلولین از اینکه چنین کمکی همیشه در اختیار آنها قرار داده می‌شود، مفید خواهد بود. در روند انجام طرحهای پژوهشی، یا مطالعه گسترده بایستی دانشجویان معلول را دلگرم و تشویق کرد که کسانی که کتاب برایشان می‌خوانند آنها را تا کتابخانه همراهی کنند.

کتابداران باید از این واقعیت آگاه شوند که خدمات مرجع را با دقت و حساسیت به طور مساوی در اختیار علاقمندان بگذارند. بسیاری از معلولین نه نیازی به خدمات ویژه دارند و نه طالب آن هستند، آنها فقط می‌خواهند بدانند که امکان دسترسی به کتابدار برای آنها فراهم است. هرچند ارائه خدمات

مرجع انفرادی توصیه می‌گردد، اما قرار نیست اطلاعات را لقمه کرد و در دهان دانشجوی معلول گذاشت. آنها باید تشویق بشوند که کارهایشان را خودشان انجام دهند، این کار نه تنها اعتماد به نفس آنها را زیاد می‌کند و به تصور خودشان به عنوان یک معلول کمک می‌کند بلکه به کتابداران هم این امکان را می‌دهد تا خدماتشان را گسترش دهند.

استفاده مفید و موفقیت‌آمیز منابع از کتابخانه به همان اندازه اهمیت دارد که کمک کردن به مراجعه‌کنندگان در پرورش استعدادشان. موقعی که دانشجویان معلول از دانشکده یا دانشگاه فارغ‌التحصیل می‌شوند مانند سایر فارغ‌التحصیلان هستند، ولو اینکه به ادامه تحصیل در درجات بالاتر ادامه دهند یا اینکه وارد بازار کار شوند. مهارتهایی که آنها در کتابخانه کسب خواهند کرد برایشان گرانهاست. ارائه خدمات مرجع بهتر به معنای آن نیست که از طریق گردآوری کتابشناسیها یا انجام تکالیف لقمه در دهان دانشجویان بگذاریم. هدف، آموزش مهارتهای کتابخانه به آنهاست. ممکن است کسب آن وقت بیشتری بگیری، اما مهارتهایی که آنها فرا می‌گیرند سرانجام سرمایه‌ای برای بقیه عمرشان خواهد شد. امروزه اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی خدمات مرجع و منابع متعدد و جدیدی در اختیار دارند. معلولین نه تنها بایستی از اهمیت این خدمات آگاه باشند، بلکه همچنین بایستی از وجود تجهیزات و منابع مطلع گردند. گردشهایی در قسمتهای مختلف کتابخانه ترتیب داده شده و آموزش کتابشناختی به کلیه استفاده‌کنندگان از کتابخانه دانشگاهی ارائه می‌گردد. همچنین کارکنان کتابخانه در بخش مرجع باید آموزش غیر رسمی و رسمی به گروههای استفاده‌کننده معلول بدهند. برای دانشجویانی که از نظر بینایی معیوب و نابینا هستند، راهنماهای کتابخانه با حروف بزرگ چاپی، ویرایشهای خط برجسته نابینایان و نوارهای ضبط کاست بایستی به نسبتی متناسب در این هدف آموزشی مورد توجه قرار گیرد. برای دانشجویانی که نقص شنوایی دارند و ناشنوا هستند زبان اشاره یا هجی کردن با انگشت

بایستی مورد استفاده قرار گیرد. بحث مفصلی راجع به خدمات کتابخانه برای دانشجویان معلول در کتاب فیلیس دالتون به نام خدمت کتابخانه به افرادی که از نظر شنوایی معلول و ناشنوا<sup>۷</sup> هستند آمده است. او تاکید می‌کند ارتباطات پیشرفته شرط اصلی برای ارائه خدمت بهتر به مراجعه کنندگان پرویاقرص کتابخانه است.

دانشجویان نیاز دارند بدانند که کتابخانه‌ای وجود دارد و آماده خدمت به آنهاست.

زیرا، دانشجویان ناشنوا یا معلول از نظر شنوایی، گفتار درباره اینکه کتابخانه چه کار می‌تواند برای آنها بکند را مثل دانشجویان شنوا نخواهند شنید. آنها نیاز به مواد نوشتاری دارند.

آموزش گروهی می‌تواند شامل تمرین با دست باشد. اگر کتابداران و سایر کارکنان هجی کردن اولیه با انگشت را فرا بگیرند، آن را در برقراری ارتباط با دانشجویان مفید خواهند یافت. در بعضی موارد، گروهی از دانشجویانی که کر هستند یا به سختی می‌شنوند در جلسات کارمندان کتابخانه شرکت می‌کنند و فرصتی می‌یابند تا ارتباط دو طرفه و تبادل اطلاعاتی برقرار نمایند. این امر کتابداران را قادر به تقابل با دانشجویانی می‌سازد که کر هستند یا از نظر شنوایی معلول هستند. همچنین به دانشجویان ناشنوا درباره کتابخانه آموزش می‌دهد. آنها می‌توانند با سایر دانشجویان در این اطلاعات شریک شوند.

اگر کتابخانه‌ای کارمندی نداشته باشد که زبان اشاره یا هجی کردن با انگشت را بدانند باید از یک مفسر درخواست کند که در جلسات گردش در کتابخانه و خدمات کتابشناختی حضور یابد. اگر از قرائت



کنندگان و مترجمان خصوصی نیز دعوت شود که در این برنامه‌های آموزشی و گردشها در کتابخانه شرکت کنند در وقت صرفه‌جویی می‌شود و نتیجه بهتری به دست می‌آید، زیرا این افراد ممکن است روزانه بیش از کتابداران مرجع وقت صرف این کار با دانشجویان معلول کنند. این جلسات آموزش کتابشناختی نه تنها باید شامل اطلاعات اصلی کتابخانه مانند تعیین مکان و چگونگی جستجو برای گره‌گشایی و مواد کتابخانه باشد، بلکه همچنین باید شامل تعلیماتی راجع به طرز کار و هدف هر یک از وسایل کمک خوان فردی مانند ماشین قرائت کروزیل<sup>۸</sup>، ویزوآلتک<sup>۹</sup>، اپتاکن<sup>۱۰</sup> و سیستمهای کمکی تایپ، ذره‌بیتهای مخصوص و ماشین حساب گویا و غیره... باشد.

(۸)

آموزش استفاده از ماشین قرائت کروزیل وقتگیر است. حدود ۸ تا ۱۲ ساعت وقت برای آموزش و تمرین لازم است تا اینکه مواد چاپی قراردادی به راحتی و مستقلاً خوانده شود. از آنجایی که برنامه این ماشین می‌تواند بار بزرگی برای یک نفر کتابدار در زمان آموزش باشد، یک کمک‌یار آموزشی می‌تواند کارآیی برنامه آموزشی را تا حد زیادی افزایش دهد. بسیاری از اوقات تشکیل جلسات پی در پی آموزش مورد نیاز است. در بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاهی نوعی برنامه آموزشی رسمی و غیر رسمی ماشین قرائت کروزیل برای کمک به دانشجویان نابینا یا آنهایی که در درک نوشته‌ها مشکل دارند، در مرحله فراگیری وجود دارد. شماره بهار و پاییز مجله دیکتا<sup>۱۱</sup>

8. Kurzweil Reading Machine (KRM)

9. Visualtek

10. Optacon

11. DIKTA

، به طور کامل به برنامه آموزشی ماشین قرائت کروزیل در دانشکده و دانشگاه‌های مختلف اختصاص داده شده بود (۹).

در ارزیابی نباید از آمارهای آموزشی که در زمینه ارزشیابی آموزش تهیه شده استفاده کرد. روش آموزش باید با این پرسش ارزیابی شود که چند نفر از دانشجویان می‌توانند از این ماشین قرائت به طور موثر، موفقیت‌آمیز و شخصا پس از طی دوره آموزشی که کتابدار به آنها می‌دهد استفاده نمایند. یک برنامه آموزشی موفق باید دانشجویانی را تشویق کند که اختلال درک نوشته‌ها را دارند و از نظر بینایی معلول یا نابینا هستند و نمی‌توانند که از منابع کتابخانه مستقلا استفاده کنند.

ممکن است بسیاری از مواد آموزشی موجود برای کسانی که از نظر بینایی معلول یا نابینا هستند عملا کاربردی نداشته باشد. کتابداری که مسئول آموزش کتابشناختی است ممکن است بخواهد با هماهنگی کننده خدمات کتابخانه برای معلولین کار کند تا اینکه یک بسته نرم‌افزار اطلاعاتی را برای رفع نیازهای ویژه آنها طراحی کند. تحقیق پیمایشی در میان دانشجویانی که از نظر بینایی معلول هستند برای تعیین تعداد افرادی که الفبای نابینایان را می‌خوانند بی ارزش است. جالب این است که آنچه را که شاید مجبور به انجامش شویم، اصلاح مختصری در برنامه باشد، زیرا بسیاری از دانشجویان معلول از نظر بینایی و نابینایان، امروزه ترجیح می‌دهند که از نوار کاست، کتابهای گویا یا کتابهایی که روی نوار ضبط شده‌اند استفاده کنند تا از اشکال دیگر مواد.

همین طور مشکل بسیاری از دانشجویان معلول از نظر شنوایی و ناشنوایان همیشه این نیست که نمی‌توانند بشنوند، بلکه ایجاد ارتباط از طریق زبان گفتاری، احتمالا برای آنها بسیار مشکل یا غیر ممکن است. همه دانشجویانی که نقص شنوایی دارند یا اینکه ناشنوا هستند در یادگیری به شدت به حس بینایی متکی می‌شوند. نظر به رجحان برقراری ارتباط با دانشجویانی که از نظر

شنوایی معلول هستند، نخستین سمت گیری کتابخانه می‌تواند به گروهی کوچک به منظور تسهیل در سخنرانی و ترجمه معطوف شود. به طور کلی، دانشجویی که علائم نقص شنوایی را به طور آشکار ندارد، موقعی که نتواند با یکی از اعضای کتابخانه ارتباط برقرار کند، ممکن است با موانع ارتباطی مواجه شود. بنابراین شاید به ناچار از کتابخانه به اندازه هموعان دیگر خود استفاده نکند (۱۰) اغلب دانشجویان ناشنوا قدرت تکلم و مهارت برقراری ارتباطی ضعیفی دارند. دانشجویانی که نقص شنوایی دارند باید یاد بگیرند که با حوصله و بردبار باشند و یکدیگر را درک کنند. مهم این است که کتابداران تا حد امکان آرام صحبت کنند و به دانشجویان نگاه کنند تا آنها بتوانند لبهای آنها را موقع صحبت کردن ببینند و لب خوانی کنند (۱۱). با پیشرفتهای جدید تکنولوژی موجود امروزی، نوارهای ویدئو با زیرنویس، اسلایدها و فیلمها ممکن است شکل دیگری از وسایل مناسب آموزشی این گروه باشد.

یکی دیگر از خدمات مهم اطلاع رسانی که کتابخانهها می‌توانند ارائه دهند، مجهز کردن میز مرجع به وسایل ارتباط از دور<sup>۱۲</sup> است. کتابخانههایی که دارای این نوع وسایل هستند، می‌توانند درخواستهای تلفنی مرجع را از دانشجویان دریافت داشته و با انتقال پیام از طریق نمایش دیداری به دانشجویانی که تا حدی ناشنوا یا ناشنوا هستند پاسخ دهند. در دهه اخیر وسایل خیلی جدیدی تولید شده است. فهرستی از آنها در کتاب دکوین<sup>۱۳</sup> آمده است که به منظور رفع بیشترین نیازهای کتابداران تهیه و تدارک دیده شده‌اند. این وسایل و برنامهها بایستی همه‌گیر بشوند و در اختیار همه قرار گیرد. (۱۳)

پیش از اینکه برنامه‌های مختلف آموزش کتابشناختی طراحی شود،

هماهنگ کننده خدمات کتابخانه برای معلولین بایستی نیازمندیهای جامعه خاصی را که کتابخانه می‌خواهد به آن سرویس بدهد برآورد کند. ارزیابی نیازمندیها می‌تواند به کتابداران در شناسایی معلولینی که نیاز به خدمات دارند، میزان آگاهی آنها از خدمات جاری کتابخانه، و اینکه به چه خدماتی بیشترین نیاز را دارند، کمک کند. این ارزیابیها از دانشجویان معلول، نقش عمده‌ای در تعیین موفقیت برنامه آموزش کتابشناختی دارد. (۱۴)

در هر کتابخانه دانشگاهی، خدمات مرجع، بخش عمده خدمات عمومی را تشکیل می‌دهد. عملکرد این خدمات با سایر خدماتی که به وسیله کتابخانه ارائه می‌گردد چندان تفاوتی ندارد. ماموریت و اهداف آن بطور کلی همان اهداف و ماموریت کتابخانه دانشگاهی است. کتابخانه می‌تواند نقش کلیدی در تهیه و تدارک این خدمات ویژه جهت رفع نیازهای دانشجویان معلول بازی کند. خدمات مرجع بایستی برای تهیه و تدارک ابزار و وسایل مخصوص برای دانشجویان معلول، همچنین کمک بدنی به آنها اقدام کند، تا قادر به استفاده کامل از گنجینه موجود باشند. برای ارائه خدمات مرجع پایه به دانشجویان معلول، بخش مرجع بایستی سیاست و فلسفه ارائه خدمات مرجع را منتشر کند. این بیانیه ممکن است بخشی از یک بیانیه عمومی برای کل کتابخانه باشد. ولی انتشار آن به صورت نوشته برای تضمین تداوم خدمات، اساسی است. انیس لاجوی<sup>۱۴</sup> در مقالاش به نام «مدارا با متقاضیان کتابخانه که به صورت مشکل درآمدند: متقاضیان معلول کتابخانه ....» می‌گوید: از وقتی مدیریت کتابخانه ما رهنمودهایی را برای کارمندان تعیین کرده است تا حدود وظایف خود را برای کمک به افراد با نیازهای ویژه بدانند و اینکه چه موقع داوطلبان را می‌توان فرا خواند، یا اینکه به سایر منابع ارجاع داد، کارآیی بسیار بیشتر شده است.» (۱۵)

14. Eunice Lovejoy. "Coping with Patrons Perceived as Problems: The Disabled Library Patron."

اگر فکر کنیم که سیاستهایی را که برای استفاده‌کنندگان معمولی کتابخانه تدوین شده، به راحتی می‌توان برای افرادی که دارای ناتوانیهای جسمی هستند بکار برد، دچار ساده لوحی بیش از حدی شدیم. اما مدیران می‌توانند راههای جدیدی برای دسترسی کامل این گروههای خاص استفاده‌کننده به کتابخانه جستجو کنند. همان طور که نیدهام<sup>۱۵</sup> در مقالاش اشاره می‌کند: «کتابخانه‌ای که می‌خواهد به استفاده‌کنندگان معلول خود خدمت کند، باید به دنبال راههای ویژه‌ای در سیاستهای سنتی خود باشد.» (۱۶) با استثنا قابل شدن در سیاستهای سنتی، کتابخانه می‌تواند بر محدودیتهای و موانع منابع و معماری غلبه کند. بنابراین سیاستهای استفاده از کتابخانه برای معلولین باید انعطاف‌پذیر باشد.

علاوه بر آن، کتابداران مرجع، بایستی شناختی از نیازهای اطلاعاتی معلولین در رابطه با مهارتهای آنها در زندگی روزانه‌شان کسب کنند. همان گونه که روت ولمن اشاره می‌کند:

... مخصوصاً آنچه که برای دانشجویان معلول دانشکده، به عنوان حقوق قانونی یک شهروند معلول (مرد یا زن) اهمیت دارد، اطلاعات خواهد بود و اطلاعات درباره امکانات زندگی مستقل که در اطراف کشور در حال گسترش است و یک زندگی آبرومند و مستقل را برای افراد بزرگسال معلول امکان‌پذیر می‌سازد. اطلاعات در مورد خدمات انجمن محلی به خصوص خدمات دفتر اعاده اعتبار نیز اهمیت زیادی دارد. (۱۷)

مسئولیت کتابخانه جمع‌آوری و اشاعه این اطلاعات برای آنهاست.

یکی از مهمترین پیشرفت‌ها در منابع اطلاعاتی که در دسترس کتابدار مرجع و استفاده کننده است، وجود گسترده پایگاه‌های داده‌های کامپیوتری و نظام‌های کامپیوتری پیوسته است. از اواسط دهه ۱۹۶۰ این نظام‌ها پیشرفت کرده و برای انواع استفاده کننده‌های کتابخانه طراحی شده‌اند، اما بدبختانه هرگز با تفکر درباره نیازهای خاص متقاضیان معلول همراه نبوده است. در بسیاری از کتابخانه‌ها تجسس کاربر نهایی و جمله‌های چکیده‌ها و نمایه‌ها بر روی دیسک فشرده (سی. دی. روم) عادی است. اما در بیشتر کتابخانه‌ها برای اینکه فهرست‌گانه‌های پیوسته و پایگاه‌های داده‌ها در دسترس متقاضیان معلول از نظر بینایی و سایر دانشجویان معلول قرار داده شود، کار جدی انجام نگرفته است.

نشریه دیالوگ کرونولوگ<sup>۱۶</sup>، فوریه سال ۱۹۸۸، حاوی مقاله‌ای است به نام «تجارب یک استفاده کننده معلول از نظر بینایی از دیالوگ» به قلم یک دانشجوی فارغ التحصیل دانشکده بروکلین از دانشگاه سیتی در شهر نیویورک. نویسنده این مقاله استفاده کننده نابینایی است از کتابخانه که با صندلی چرخدار حرکت می‌کند و مبتلا به سفلی عضلات است. او تشریح می‌کند که چگونه با کمک وسیله مخصوصی از طریق دیالوگ در بازیابی مجدد مواد منتشره برای تحقیقش استفاده کرده است. او می‌نویسد: «کارهای خیلی بیشتری می‌توان برای کمک به معلولین با استفاده از کامپیوتر انجام داد. رؤیای پایگاه داده‌ها، داروی درد گردآوری اطلاعات من شده است و به دسترسی به وقار و امید من به زندگی مستقل کمک کرده است.» (۱۸)

اما واقعاً چند کتابخانه این خدمات نوین را برای اینکه در خدمت دانشجویان معلول باشد گسترش داده‌اند. آیا این بخاطر آن است که تهیه و تدارک چنین خدماتی برای متقاضیان معلول کتابخانه با نیازهای ویژه‌شان بسیار

پرهزینه است، یا اینکه ناشی از غفلت بخش اداری کتابخانه است؟ چیزی که مدیریت همیشه از درک آن عاجز است این است که بسیاری از نیازهای دانشجویان معلول با خرج نسبتاً کمی برآورده می‌شود.

امروزه منابع بالقوه مورد نیاز کتابداران جهت ارائه خدمات پشتیبانی به استفاده‌کنندگان معلول کتابخانه فراوان است. ضروری است که کتابدار مرجع خود را مقید به آگاه شدن از آخرین اطلاعات در این زمینه سازد. همچنین ضروری است که هماهنگی کننده خدمات کتابخانه برای دانشجویان معلول، رؤسای کتابخانه را قانع کند که خدمات برای معلولین جزء لاینفک خدمت کتابخانه به عنوان آموزش کتابشناختی یا جستجوی پیوسته است و بودجه این خدمات بایستی بطور منظم تامین گردد. برای فراهم آوردن بیشتر تجهیزات پیچیده و وسایل رفع نیازهای دانشجویان معلول، کتابداران بایستی وقت بیشتری صرف جستجوی ممر درآمد از خارج از کتابخانه کنند و آموزش حرفه‌ای خود را گسترش دهند تا بتوانند همپای کلیه روندها و پیشرفتهای جدید در این حرفه حرکت کنند. مدیریت کتابخانه بایستی بودجه تعمیر این تجهیزات جدید را تامین کند. دسترسی به این گونه تجهیزات بایستی آسان باشد و به طور مرتب مرمت شوند. موانع ساختمانی یا سیاسی که ممکن است سبب محدودیت استفاده از این تجهیزات گردد، باید از پیش رو برداشته شود. بعضی از کتابخانه‌ها، ممکن است این تجهیزات را در اطاق مخصوصی قرار دهند تا دانشجویان معلول از نظر بنیایی بتوانند با کسانی که برایشان کتاب را قرائت می‌کنند، ضمن استفاده از تجهیزات و بدون آنکه سایر استفاده‌کنندگان کتابخانه را ناراحت کنند، همکاری کنند و همچنین در مواردی که روابط متقابل سریع بین اطلاعات و خواننده نابینا ضروری است، مثلاً پاسخ به یک پرسشنامه یا گرفتن امتحان. این اطاق قرائت بایستی در دسترس دانشجویان معلول و قرائت‌کنندگان یا مفسرینشان باشد. نظارت بر این اطاق قرائت ممکن است به بودجه اضافی برای استفاده بیشتر از دانشجویان کتابداری یا

کارکنان پشتیبان نیاز داشته باشد. بنابراین برنامه‌ریزی دقیقی از برنامه‌های کتابخانه و ارزیابی خدمات برای خدمات کتابداری ضروری است.

چند حوزه عملیاتی در کتابخانه دانشگاهی هست که مدیران با توجه به نیازهای دانشجویان معلول باید مورد تجدیدنظر قرار دهند. از قبیل تسهیلات، تجهیزات، مواد، خدمات، آگاهی کارکنان و روابط فوق‌العاده کتابخانه. (۱۹)

با قبول مسئولیت از سوی مدیران کتابخانه و پشتیبانی از سوی ریاست دانشگاه، به برنامه موفقیت‌آمیزی از خدمات برای معلولین دست خواهیم یافت. کمک به استفاده‌کنندگان معلول کتابخانه ممکن است از ترس یا بخاطر پاداش دادن به بعضی از کارکنان باشد. کتابداران وقتی که با استفاده کنندگان معلول کار می‌کنند، بایستی بر احساساتشان فایق آیند و در تعیین میزان همکاری و وقتی که می‌توانند صرف کنند، بایستی به قضاوت شخصی خودشان اعتماد داشته باشند. اما آنها لازم است با مشی خودشان با استفاده‌کنندگان معلول خود کار کنند. (۲۰) کارکنان کتابخانه در ارائه کمک بایستی از نیازهای استفاده‌کنندگان و محدودیتهای آنها باخبر باشند. کتابدار مرجع با یک تلاش و فرصت جدید برای گسترش خدمت به گروههایی که در گذشته از سوی کتابدار نادیده گرفته می‌شدند روبروی می‌شود. کتابداران بایستی دانش خود را از خصایص استثنایی و کاربردش را در فرآیند فراگیری گسترش دهند. (۲۱) همانطور که روت ولمن در کتابش اشاره می‌کند:

کتابخانه‌های دانشکده‌ای و دانشگاهی که دانشجویان معلول می‌توانند به آنها دسترسی داشته باشند از اهمیت زیادی برخوردار هستند. کتابداران دانشکده‌ای و دانشگاهی می‌توانند ترتیبی بدهند که تجهیزات، مواد و برنامه‌ها در اختیار دانشجویان معلول قرار گیرد. درک نیازهای خاص اطلاع‌رسانی دانشجویان معلول، کتابداران را قادر به تکمیل مجموعه‌هایشان می‌سازد تا



اینکه بتوانند به دانشجویان و دقت‌ر دانشجویان معلول که در خدمت آنها هستند کمک برسانند. استفاده از دانشجویان معلول در کمیته‌های گسترش برنامه کتابخانه، قابل اجرا و مفید بودن تغییرات انجام شده را تضمین خواهد کرد. (۲۲)

نقش کتابدار دیگر «نگاه‌بانی» از مجموعه‌ها نیست. به جای آن کتابدارها عاملان یا مدافعان فعال متقاضیان کتابخانه با نیازها یا ذوق سلیقه‌های ویژه آنها هستند.

## REFERENCES

1. Office for Civil Rights. Department of Health and Human Services. *Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973: Briefing Guide*. Washington, DC, Department of Health and Human Services, n.d., p.1.
2. Office of Management Studies. *Service to the Disabled in ARL Libraries* (SPEC Kit #81). Washington, DC, Association of Research Libraries, 1982.
3. Velleman, Ruth A. *Serving Physically Disabled People: An Information Handbook for All Libraries*. New York, R.R. Bowker, 1979. p.6.
4. Yuker, Harold E. and J. Richard Block. *Challenging Barriers to Change: Attitudes Towards the Disabled*. New York, Human Resources Center, 1979. p.17.
5. Dequin, Henry C. and others. "The Attitudes of Academic Librarians toward Disabled Persons." *The Journal of Academic Librarianship*, vol.14, no.1, March 1988, p.31.
6. Bowe, Frank. *Handicapping America: Barriers to Disabled People*. New York, Harper & Row, 1978. p.viii.
7. Velleman, Ruth., p.3.
8. Dalton, Phyllis I. *Library Service to the Deaf and Hearing Impaired Phoenix, AZ*, Oryx Press, 1985, pp.301-302.
9. *DITKA: Journal of the Southern Conference of Librarians for the Blind and Physically Handicapped*, Vol.10, no.1, Spring-Summer, 1985.
10. Needham, William L. "Academic Library Service to Handicapped Students." *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.3, no.5, Nov. 1977, pp.273-279.
11. Hagemeyer, Alice. "Special Needs of the Deaf Patrons," in Ruth A. Velleman's *Serving Physically Disabled People: An Information Handbook for All Libraries*. New York, Bowker, 1979, p.159.
12. Dequin, Henry C. *Librarians Serving Disabled Children and Youth*. Littleton, CO, Libraries Unlimited, 1983, pp.228-229.

13. Wolf, Carolyn. "The College Library and the Handicapped Student." *Bookmark*, Fall, 1981, p.30.
14. Anstine, Francesca. "Library Instruction and Disabled Individuals." *Illinois Libraries*, Vol.63, no.7, September, 1981, p.538.
15. Lovejoy, Eunice. "Coping with Patrons Perceived As Problems: The Disabled Library Patron." *Ohio Library Association Bulletin*, Vol.56, April, 1986, pp.27-28.
16. Needham, William L., p.276.
17. Velleman, Ruth A., p.303.
18. Benavraham, Tzipporah. "Experiences of Visually-Handicapped DIA-LOG." *DIALOG Chronolog*, Vol.15, no.2, Feb. 1987, p.37.
19. Needham, William L., p.274-275.
20. Wright, Keith C. *Library and Information Service for Handicapped Individuals*. Littleton, Colorado, Libraries Unlimited, Inc., 1979.
21. Harris, Karen H. and Barbara H. Baskin. "The Exceptional Child: A Challenge for Librarians," *Louisiana Library Association Bulletin*, Vol.37, no.1, Spring, 1974, p.21.
22. Velleman, Ruth A., p.305.

