



## نقش کتابخانه های عمومی در اطلاع رسانی معلولیت

تاج الملوك ارجمند  
كارشناس كتابخانه ملي

فعاليت مؤثر در اجتماع ناييل شوند ، و دستيابي تسهيل به  
واژه‌اي براي توصيف چگونگي برخورداري از آموزش ويژه ،  
شغل ، مسكن ، تفريح و زندگي مرفه ، اعتبار و استقلال  
گريده است .

در كتابخانه هاي عمومي هرگاه منابع و خدمات متناسب  
با نيازهاي استفاده كنندگان نباشد ، كتابخانه در ايفاي نقش  
اصلي خود ناموفق خواهد بود . هنگاميكه يكي از مراجعه

كتابخانه هاي عمومي نقش هسته مركزي در ارائه خدمات  
كتابخانه‌اي و اطلاعاتي را بر عهده داشته و به عنوان هدايت  
كننده در تأمين اين قبيل خدمات به نايينيان ، ناشنوايان ، و  
ساير گروههاي معلول نيازهاي اساسي مطالعاتي آنها را مهيا  
مي سازند .

در طول دهه هاي ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ گروههاي زيادي از  
معلولان جهان توانسته اند به موفقيتهاي زيادي در جهت

کنندگان مایل به شنیدن قطعه بخصوصی از موسیقی باشد، کتابخانه در ارائه خدمت ناموفق است مگر اینکه آن قطعه موسیقی را بر روی محمل خاص آن داشته باشد. این امر در مورد معلولان و نیازهای ویژه آنها به منابع به خوبی صادق است.

کتابخانه‌هایی که فقط قادر به ارائه مواد چاپی باشند نمی‌توانند در ارائه خدمت به نابینایان توفیقی داشته باشند، و یا معلولی که ناچار به استفاده از ویلچر است نمی‌تواند در دستیابی به کتابخانه‌ای که ورود به آن مستلزم عبور از چندین پله است موفق باشد.

با توجه به این نکته مهم که هدف نهایی از ارائه خدمات، منابع و برنامه‌های متنوع، پیدا کردن راه حلی مناسب جهت دستیابی تمام افراد به تمام مواد کتابخانه است. و به سبب تشابه نیازهای اطلاعاتی معلولان با سایر افراد، تمام منابع و خدماتی که بوسیله کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود باید قابل دستیابی معلولان نیز باشند. افراد معلول را در کتابخانه نباید از دیگران جدا ساخت و ارائه خدمات نیز نباید به صورت مجزا صورت گیرد. در بعضی ممکن است به خدمات و یا ابزار و وسایل اضافی برای جوابگویی به نیازهای مراجعه کنندگان احتیاج باشد. باید توجه داشت که این قبیل خدمات باید در مواقع و بعنوان مکمل خدمات عمومی ارائه گردند.

معلولان جسمی دارای سلیقه‌های مطالعاتی مشابه سایر افراد هستند، بعلاوه منابعی که باعث تقویت روحیه آنان گردد نیز ضروری است. در بیشتر موارد معلولان به کتابهایی که شرایط و حالات را از تمام جنبه‌ها توصیف می‌کنند علاقه مندی نشان می‌دهند. این کتابها ممکن است داستان و یا سرگذشتنامه باشند.

باید از پیشنهاد کتابهایی در مورد افراد معلول به آنها پرهیز شود. علاوه بر کتابهایی که جنبه تفریح و سرگرمی دارند، بسیاری از معلولان به کتابهایی که حرفه‌ای را نیز آموزش می‌دهند علاقه دارند.

### پیشنادهایی به کتابخانه‌های عمومی

۱. دستیابی: کتابخانه‌های عمومی باید قابل دستیابی مستقل برای تمام افراد باشند، بطوری که معلولان بدون توجه به معلولیتشان قادر به بهره‌گیری از منابع، تسهیلات و

امکانات گردند.

۱-۱. منابع: مواد باید در محمل‌های مناسب و قابل استفاده و به تعداد کافی در ساعات مناسب برای استفاده عموم مهیا گردند.

مجموعه‌های کوچک در شکلهای متفاوت از قبیل کتابهای بریل، چاپ درشت و کتابهای گویا باید در کتابخانه وجود داشته باشد. این خدمات را می‌توان از طریق مشارکت در شبکه امانت بین کتابخانه‌ای، مجموعه‌های متمرکز و سایر شبکه‌ها گسترش داد.

۱-۲. خدمات: تمام خدمات قابل ارائه به سایر اعضا کتابخانه باید قابل دستیابی معلولان نیز باشند. ارائه شکلهای دیگری از خدمات برای مثال استفاده از خدمات داوطلبانه افراد برای خواندن کتابها و نشریات، تهیه وسایل اضافی مانند ذره بین‌های مخصوص، نگهدارنده‌های کتاب و استفاده از تکنولوژی‌هایی از این برای تسهیل دستیابی این گروه به اطلاعات. آموزشهای لازم برای استفاده معلولان از این وسایل باید در کتابخانه انجام گیرد.

۱-۳. برنامه ریزی: در برنامه ریزی برای تهیه منابع، باید نیازهای تمام مراجعه کنندگان مورد نظر قرار گیرد. برای نابینایان باید کتابهای بریل و گویا و برای ناشنویان که از زبان اشاره استفاده می‌نمایند باید برنامه‌های ترجمه فراهم شود. در برنامه ریزی برای تهیه منابع مورد علاقه آنها باید از نظر مشورتهای گروه‌های معلولان استفاده شود.

۱-۴. تسهیلات: کتابخانه‌ها تنها باید در ایجاد محیطی برای دستیابی بدون مانع برای معلولان کوشش نمایند، بلکه همواره با روحیه‌ای خوب به استقبال این گروه از مراجعه کنندگان بروند. معلولان باید بتوانند به تمام ابزارها و وسایل موجود در کتابخانه در مواقع لزوم دست یابند. کتابخانه‌ها می‌توانند با فراهم آوری وسیله ایاب و ذهاب برای معلولان، نقشی فعال در تقلیل موانع عبور و مرور آنها ایفا نمایند.

۲. برنامه ریزی توسعه: کتابخانه‌های عمومی باید در برنامه ریزیهای خود برای تهیه بودجه و تأمین کارکنان متخصص جهت ارائه خدمتی مؤثر و فعال به معلولان نهایت کوشش را مبذول دارند.

۱-۲. برنامه ریزی: هر کتابخانه مسئول ارزیابی میزان دستیابی به منابع، خدمات، تسهیلات، برنامه‌ها و همچنین



خبرنامه ها به اطلاع آنها رسانند .

### برآورد نیازهای معلولین در کتابخانه عمومی

برآورد نیازهای اطلاعاتی معلولان در کتابخانه های عمومی ممکن است به طور رسمی و یا غیر رسمی برای یک دوره مشخص انجام شود . زمانی که یکی از مراجعہ کنندگان معلول تقاضایی برای ارائه خدمتی جدید و یا تهیه منبعی تازه می نماید و کتابخانه سعی در تأمین نیاز مربوطه می کند ، کتابخانه به طور غیر رسمی نیازی را برآورده نموده است ، و هنگامیکه کمیته تخصصی کتابخانه بر اساس مطالعه ای صحیح تصمیم به کسب نوع به خصوصی از اطلاعات برای استفاده برنامه ریزی ها و تصمیم گیریهای نماید ، به طور رسمی نیازهای ویژه یک دوره مشخص را برآورده نموده است .

هدف از برآوردن نیازها در کتابخانه عمومی ، تأکیدی بر تأمین نیازهای ویژه معلولان با معلولیتهای متفاوت برای تصمیم گیری در مورد تهیه منابع و ابزارهای مورد احتیاج آنها و برنامه ریزی برای توسعه خدمات کتابخانه در این مورد می باشد .

چه کسانی می توانند در بر آورد نیازها کتابخانه های عمومی را یاری دهند ؟ کمیته های داخل کتابخانه ، مشاوران ، کمیته های تخصصی خارج از کتابخانه و نمایندگانی از معلولان عضو کتابخانه هدایت و رهبری این قبیل مطالعات بنیادی را در کتابخانه های عمومی به عهده دارند . در این فرایند همواره باید پنج گام اصلی مورد نظر طراحان و برنامه ریزان قرار گیرد

- ۱ . مشخص نمودن تعداد معلولان استفاده کننده از کتابخانه
- ۲ . آگاهی از خواسته های معلولان و مشخص نمودن مسائل و مشکلاتی که در رابطه با استفاده از خدمات کتابخانه برای آنها وجود دارد
- ۳ . تجزیه و تحلیل که خدماتی که کتابخانه به مراجعہ کنندگان ارائه می نماید و تعیین آن دسته از خدماتی که برای معلولان قابل استفاده است
- ۴ . مشخص نمودن نیازهای تأمین نشده و شکاف موجود میان نیازهای معلولان و خدمات ارائه شده بوسیله کتابخانه ها

## فصل پنجم کتابخانه های عمومی در اطلاع رسانی معلولان

تجزیه و تحلیل نیازهای جامعه استفاده کننده خود است . کتابخانه های عمومی باید با مشخص نمودن اهداف ، برنامه ریزی جهت تقویت میزان دستیابی را در اولویت برنامه های خود قرار دهند .

در برنامه ریزی و ارزیابی خدمات برای معلولان باید از کمیته های مشورتی ویژه معلولان استفاده نمود .

۲ - ۲ . تأمین بودجه : به منظور اطمینان از دستیابی معلولان به خدمات کتابخانه باید هر ساله بودجه ای ویژه به این امر اختصاص داده شود . برای خرید مواد ، وسایل گرانقیمت و اجرای پروژه های بزرگ می توان از مؤسسات خیریه کمک گرفت .

۳ . کارکنان : افراد با دانش و آگاهی راجع به معلولان و معلولیت را باید به استخدام کتابخانه های عمومی در آورد و با ارائه برنامه های آموزشی اطلاعات کارکنان را نسبت به این مسئله روز آمد کرد . سیستم کتابخانه های عمومی باید در طراحی موقعیتی جهت هماهنگی خدمات و آموزش کارکنان اقدامات لازم را نموده و در حد امکان از نیروی معلولان در کتابخانه استفاده نمایند . خدمات کتابخانه را می توان با استفاده از همکاریهای داوطلبانه افراد بهبود بخشید .

۴ . همکاری : همکاری با معلولان و مشارکت آنها در برنامه ریزیهای کتابخانه منجر به طراحی برنامه ها و تسهیلات در جهت جوابگویی به نیازهای ویژه آنها می گردد . افرادی که باید در برنامه ریزی ها شرکت نمایند عبارتند از نمایندگان گروه معلولان ، کارکنانی که با معلولان کار می کنند ، نمایندگان سازمانها و مؤسسات معلولان و مدیران کتابخانه ، همکاری با مؤسسات رفاهی مخصوص معلولین به گسترش خدمات کتابخانه کمک نموده و از ارائه خدمات تکراری جلوگیری می نمایند .

۵ . تبلیغات : معلولان باید از خدماتی که کتابخانه برای آنها فراهم نموده است مطلع شوند ، افراد عادی نیز احتیاج به آگاهیهای بیشتری در زمینه معلولیت و چگونگی برخورد با معلولان دارند . اطلاعات در مورد خدمات کتابخانه می تواند در فرمهای تبلیغاتی کتابخانه گنجانده شود . مواد تبلیغاتی باید در فرمهای دیداری ، شنیداری ، و یا با چاپ در کتابخانه وجود داشته باشند . خدمات کتابخانه را می توان از طریق ملاقات با معلولان در سازمانهای مخصوص آنها و یا با انتشار

۵. تهیه برنامه‌ای به منظور پرکردن خلاء موجود در ارائه خدمات و حل مسائل و مشکلات مشخص شده باید به این مسئله توجه شود که کتابخانه‌ها قادر به (انجام هیچ یک از مراحل پنجگانه نیستند مگر از طریق گفتگو با معلولان به منظور آگاهی از اینکه تا چه اندازه قادر به استفاده از خدمات کتابخانه می‌باشند. توضیحات بیشتر راجع به هریک از مراحل فوق ضروری بنظر می‌رسد:

۱. تعداد معلولان استفاده‌کننده از کتابخانه را می‌توان از طریق مطرح نمودن سئوالاتی از این قبیل مشخص کرد: چه تعداد از جامعه استفاده‌کننده دارای نوع خاصی معلولیت هستند، و با چه نوع معلولیتی؟ یا چند نفر از اعضاء دارای معلولیت‌های چند جانبه هستند؟

اطلاعات دیگری در مورد معلولان استفاده‌کننده از کتابخانه از قبیل سن، جنس، آموزش، تواناییهای جسمی و ذهنی، وضعیت شغلی، علایق، زبان اول و غیره ضروری است. جمع‌آوری این نوع اطلاعات از معلولان بسیار مشکل است، زیرا تشخیص و تعیین میزان معلولیت در افراد به سادگی امکان پذیر نیست. برای مثال: چه مقدار کاهش در فعالیتهای حرکتی باید وجود داشته باشد که فردی خود را معلول به حساب آورد؟

باتوجه به آمارهای به دست آمده از کشورهایمانند کانادا و آمریکا و کشورهای اروپایی به طور متوسط ۱۶ درصد از کل جمعیت در این کشورها دارای نوعی معلولیت هستند و در افراد بالای ۶۵ سال این میزان به ۴۰ درصد افزایش می‌یابد. بنابراین، در کتابخانه‌ای با ۱۰۰۰ عضو حدود ۱۶۰ نفر در انجام فعالیتهای روزانه دارای نوعی محدودیت و کمبود هستند و در صورتیکه ۲۰ درصد از کل جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه دارای میانگین سنی بالای ۶۵ سال باشند (حدود ۸۰ نفر از معلولین استفاده‌کننده از کتابخانه دارای میانگین سنی بالای ۶۵ سال) هستند.

یک روش مؤثر برای به دست آوردن اطلاعات در مورد نوع معلولیت‌هایی که در جامعه استفاده‌کننده وجود دارد، واگذاری هدایت و رهبری یک تحقیق و بررسی دقیق در این مورد به عهده کسانی است که خود معلول هستند.

در مراکز بزرگ، این روش ممکن است تنها راه برای جمع‌آوری اطلاعات کامل در این مورد باشد. مسلماً این

قبیل تحقیقات در مراکز کوچکتر منطقی و مقرون به صرفه به نظر نمی‌رسد. خانواده‌های معلولان و کسانی که به نوعی خدمات مورد نیاز این گروه را تأمین می‌کنند نیز می‌توانند در جمع‌آوری اطلاعات مؤثر باشند.

۲. برای آگاهی از خواسته‌های معلولان و مشخص نمودن مسائل و مشکلاتی که در رابطه با استفاده از کتابخانه برای آنها وجود دارد، مصاحبه با نمایندگان معلولان در مراکز کوچک می‌تواند در این مورد مفید باشد. این افراد به خوبی قادر به بیان نیازهای جامعه خود و ارائه پیشنهادات جهت ایجاد تسهیلات برای دستیابی بیشتر به منابع و خدمات کتابخانه می‌باشند.

مصاحبه با کسانی که روزانه و به طور مستقیم با معلولان سروکار دارند مانند آموزگاران، کارکنان مدارس، کارکنان سازمانهای خیریه مربوط به معلولان، کارکنان مؤسسات مخصوص نگهداری از معلولان برای جمع‌آوری اطلاعات ضروری است. این افراد قادر به بیان مشکلاتی هستند که برای تمام معلولان عمومیت دارد.

موردی که در مصاحبه باید به آنها توجه کرد آن است که مصاحبه را باید با دادن اطلاعاتی راجع به خدمات جاری کتابخانه آغاز نمود و این نکته را مورد نظر داشت که هر یک از افراد به تنهایی قادر به جوابگویی به تمام سئوالات نیستند و اطلاعات کامل را باید از منابع متعدد کسب نمود.

نمونه سئوالاتی که در یک مصاحبه برای جمع‌آوری اطلاعات در این مورد باید استفاده قرار گیرند به قرار زیر است:

یک. در مورد افراد معلول

الف. چند نفر از اقوام استفاده‌کننده از کتابخانه دارای نوعی معلولیت هستند؟

ب. چه نوع معلولیت‌هایی در این افراد وجود دارد؟ در هر کدام از گروههای مشخص چند نفر وجود دارند؟

ج. آیا می‌توانید اطلاعاتی راجع به معلولانی که فکر می‌کنید لازم است در برنامه ریزی‌های کتابخانه نیازهایشان همواره مورد توجه باشد در اختیار بگذارید؟ این اطلاعات می‌تواند راجع به سن، جنس، آموزش، استخدام، مسکن، تواناییهای جسمی و ذهنی، علایق، زبان و غیره باشد.

د. آیا شخص دیگری را می‌شناسید که بتواند با جواب به



این سؤالات کتابخانه را یاری نماید .

دو . در مورد نیازها و سایر مسائل مرتبط :

الف . مشخص نمودن خواسته های جامعه معلولان از کتابخانه ها .

ب . مشخص کردن مسائل و مشکلاتی که معلولان در ارتباط با دستیابی و استفاده از خدمات کتابخانه احساس می کنند .

سه . در مورد نیازهای تأمین نشده :

الف . مشخص نمودن شکاف میان نیازهای معلولان و ارائه خدمات بوسیله کتابخانه .

ب . چه نوع خدماتی در کتابخانه ارائه می گردد که قابل استفاده برای معلولان نیست .

چهار . برنامه ریزی .

الف . برنامه ریزی برای پر کردن خلاء موجود

ب . مشخص نمودن الویت ها .

۳ . تجزیه و تحلیل خدماتی که کتابخانه به مراجعه کنندگان ارائه می نماید و تعیین آن دسته از خدماتی که برای معلولان قابل استفاده است . در این مرحله باید خدماتی که به وسیله گروههای مختلف معلولان قابل استفاده است مشخص شود و آمار دقیقی از تعداد کتابهای گویا و بریل که به امانت گرفته شده تهیه و میزان بودجه به امانت گرفته شده تهیه و میزان بودجه اختصاص یافته برای خرید تجهیزات و توسعه تسهیلات تعیین گردد . برای تجزیه و تحلیل خدمات کتابخانه پاسخ به سؤالات زیر ضروری به نظر می رسد .

یک . چه نوع خدمات قابل دستیابی برای مراجعه کنندگان در کتابخانه وجود دارد ؟

دو . کدام یک از این خدمات برای افرادی که دارای معلولیت هستند قابل استفاده است ؟

سه . فعالیت های جاری کتابخانه و برنامه ریزی های آتی جهت اطمینان از قابل دستیابی بودن خدمات برای معلولان کدامند ؟

۴ . برای مشخص نمودن نیازهای تأمین نشده و شکاف موجود بین خواسته های معلولان و خدمات ارائه شده در کتابخانه اقدامات زیر ضروری است :

یک . تهیه فهرستی از انواع معلولیت ها و تعداد معلولانی که به کتابخانه ها مراجعه می کنند .

دو . تهیه فهرستی جامع از نیازها ، مشکلات ، محدودیت ها و نارساییهایی که از طریق تحقیق ، مصاحبه و صحبت با گروههای معلولان به دست آمده است .

سه . با مقایسه این فهرست با فهرستی که خدمات قابل استفاده معلولین را ارائه می نماید می توان نارساییهای موجود در ارائه خدمات را مشخص نمود .

۵ . تهیه طرحی جهت مشخص نمودن نیازها و اصلاح مسائل و محدودیتهای موجود . در ضمن تجزیه و تحلیل خدمات کتابخانه ممکن است نظریاتی راجع به وسعت بخشیدن به این خدمات ارائه گردد . پیشنهادات و نظریات ارائه شده باید در فرمی منطقی تهیه شده در جلسه ای عمومی برای تمام علاقه مندان مورد بحث و بررسی قرار گیرد .

منظور از تشکیل این جلسه نیل به توافق عمومی در مورد صحت پیشنهادات ، ارائه راه حلها ، و تشخیص الویت هاست . این جلسه را نباید ضرورتاً جلسه ای برای انجام فعالیت های تصمیم گیری به حساب آورد .

یادداشتها:

1. Brown, Dale " serving disabled people public libraries " .public libraries. spring 1984 .
2. Dalton,phy llis. library service to the deaf and hearing Impaired. phoenix,AZ:oryxpress;1985.
3. Johnson ;Debra wilox and Marsha dennison rossiter. "planning library for special needs population". publiclibraries. falp;1986:94 - 98.services
4. kruger;kath leen Joyce.library service to disabled citizen. technicalities.4(9):8 - 9;septembr. 1984.
5. shubert;Josepif. "new federalism and the public library :the partner ship. "the Book mark. summer;1983:242 - 247.
6. Vellman Ruth A.metting the needs of people with disabilities:agude for public librarians;educators;and other service professionals.phoenix,AZ:oryxx prsa;1990.
- 7.wisconsin.Division for library services.wisconsin public library standard.wisconsin:department of Public Instruction;1987.
- 8.wrght;keithc.and Davie.ludithbf.library and Informatition services for handicapped Individuals. and ed.lit leton;colorado:libraries unlimited;1983.