

ارائه خدمات به سالمندان^۱

نوشته سلیا هالس مبری^۲
ترجمه فریده رفیعی مقدم^۳

چکیده

از لحاظ تاریخی، ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌ها ناچیز بوده و یا اصلاً وجود نداشته است. انتشار نتیجه تحقیقات میدانی کیولند در سال‌های ۱۹۷۱ و ۱۹۷۳ و روزآمد شدن آن در سال ۱۹۸۴ توسط بتی تروک و تحقیقاتی که توسط سلیا هالس مبری در سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۱ انجام شد، از نظریه مورد ادعای ما حمایت کرده است. دستورالعمل‌هایی که در سال ۱۹۸۷ توسط انجمن کتابداری آمریکا چاپ شد، نقش بسیار گسترده‌ای را برای کتابخانه‌ها پیشنهاد کرده است. اگر این دستورالعمل‌ها واقعاً عملی شود، باید با درگیر کردن قاطعانه همکاران کتابدار به اجرای آن بپردازیم. همچنین برای پشتیبانی از خدمات جدید باید سرمایه‌گذاری کنیم. چهار دستورالعمل [ارائه شده در این مقاله] که به‌طور مفصل ارزشیابی شده است، مستقیماً در ارائه خدمات به سالمندان مؤثر است.

کلیدواژه‌ها

سالمندان، خدمات، کتابخانه

ارائه خدمات به سالمندان از یک مفهوم کلی گرفته شده است که بیشتر در اسناد اداری انجمن کتابداری آمریکا معتبر است تا در برنامه روزانه کتابخانه‌های ما. در سال ۱۹۸۷ کتابخانه «راسد (آر.ای.اس.دی)»^۴ به کمیته سالمندان انجمن کتابداری آمریکا خدمت ارائه می‌کرد؛

کمیته‌ای که حامی تهیه دستورالعمل‌های ارائه خدمات به سالمندان شد. این سند به دنبال چند سال کار طولانی به وجود آمد و شکل تجدیدنظر شده دستورالعمل‌هایی بود که در سال ۱۹۷۵ توسط ای.ال.ای. منتشر شده بود. با وجود شهرت تحقیق کیولند^۵ در سال‌های

1. "Serving the older adult". In *The reference library user: problems and solutions*. Edited by Bill Katz, New York, London: The Haworth Press, 1990.

2. Celia Hales-Mabry

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

4. RASD=Reference and Adult Services Division

5. Cleveland

۱۹۷۱ و ۱۹۷۳ و همچنین روزآمد شدن آن در سال ۱۹۸۴ توسط بتی تروک، محرز بود که ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان بسیار کم و ناکافی بوده است. تحقیقات من نیز در میان ارائه‌کنندگان خدمات به سالمندان و کتابدارها در سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۱ و همچنین تحقیقات خود سالمندان در سال ۱۹۸۴ نشان داد که فقط کتابدارها کتابخانه را وسیله مهمی برای رفع نیاز اطلاعاتی سالمندان تلقی می‌کنند و این یعنی اینکه هنوز در این زمینه کارهای زیادی باید انجام شود.

دستورالعمل‌ها

سندی که در سال ۱۹۸۷ چاپ شد، تحقیق دقیقی را نشان داد که براساس ۱۲ بیانیه پویشگرانه بود. تلاشی که این تحقیق برای تأمین نیاز مراجعه‌کنندگان مسن‌تر انجام می‌دهد قابل ستایش است. متأسفانه این سند مانند نمونه قبلی در مرحله اجرا به صورت یک هدف باقی ماند، مگر اینکه افرادی که در کتابخانه‌های سراسر کشور کار می‌کنند میل و رغبت بیشتری را برای کار کردن با افراد مسن‌تر از خود نشان دهند. در دهه اخیر فقط تعداد معدودی از افراد، فعالانه در جامعه انجمن کتابداری آمریکا درگیر ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان بوده‌اند (خدمات کتابخانه‌راسد (آر.ای.اس.دی.) به سالمندان و خدمات اسکالاً به جلسات سالمندان). با افزایش تعداد سالمندان، اگر ما نتوانیم خدمات اطلاعاتی را تأمین و به نیازمندان عرضه کنیم - خدماتی که فقط کتابخانه می‌تواند آن را

تأمین کند - فرصتی را که برای تأثیر گذاشتن بر جامعه داریم از دست خواهیم داد. همه دستورالعمل‌ها قابل مطالعه هستند، ولی چهار مورد از بیانیه‌ها به خصوص برای کتابداران مرجع دارای اهمیت بیشتری است. دستورالعمل یک: «نگرش مثبتی را در مورد سالمندان و مراحل سالمندی ایجاد کرده و نشان دهید». گاهی اوقات به دلیل نگرش دوگانه ما در مورد پیری، برخورد مثبت با سالمندان مشکل می‌شود. می‌دانیم که سرانجام پیری مرگ است و این حقیقتی است که علی‌رغم اعتقادات فلسفی و مذهبی، مواجهه با آن و قبول آن آسان نیست. ما هنوز به مراحل پیری نرسیده‌ایم. شاید این نگرش به بخش مرجع کشانده شود.

چند نفر از ما می‌دانند که در بخش مرجع با سالمندان باید طور دیگری برخورد کنیم؟ آیا اینکه شخصی مجبور باشد با صدای بلندتری صحبت کند یا برای پس دادن کتاب کمک بخواهد ما را مجبور می‌کند بی‌اراده و به عبارتی به صورت کلیشه‌ای پاسخ دهیم؟ ما وظیفه داریم با مراجعه‌کنندگان انسانی برخورد کنیم و در برخی موارد بیشتر از موارد دیگر کمک کنیم، ولی متأسفانه هرگز تصور نمی‌کنیم که افراد مسن به کمک بیشتری نیاز دارند. به عنوان کتابدار کتابخانه دانشگاهی با افراد مسنی ارتباط داریم که احتمالاً اعضای هیئت علمی هستند. من برآنم که نیازهای این افراد به طور کامل برآورده شود. سعی می‌کنم در یک کتابخانه عمومی هم برخورد با آنها با بیش مثبت باشد و برخورد من با

آنها تحت تأثیر مشکلات شخصی‌ام که ناشی از کهولت سن است قرار نگیرد.

این نگرانی وجود دارد که اساساً به سالمندان توجه ویژه‌ای نشود. در این صورت موضوع سؤال برانگیز این است که تا چه میزان سالمندان این نگاه ویژه را پذیرا خواهند بود و چند تن از کتابداران بر این باورند که اگر سالمندان مورد نظر خاص باشند، رنجیده‌خاطر می‌شوند. یقیناً افراد زیادی در جامعه از شرایط خاص شهروندی برخوردار شده‌اند؛ در چنین مواردی احساس خودکم‌بینی از پدیده‌های آشکار و معمولی است. اما من معتقدم که سالمندان کمتر از آنچه که ما تصور می‌کنیم از رفتارهای خاص آزرده‌خاطر می‌شوند، چرا که پیری بیماری نیست.

دستورالعمل دو: «اطلاعات و منابع را در مورد سالمندی و مفهوم آن، نه تنها برای سالمندان که برای اعضای خانواده، متخصصانی که در زمینه سالمندی کار می‌کنند، و کسانی که به این فرایند علاقه‌مندند فراهم کنید» ما راهی بس طولانی در پیش داریم. تحقیق مشهور کلیولند و پژوهش ملی خدمات به سالمندان که در سال‌های ۱۹۷۱ و ۱۹۷۳ چاپ شد، نشان داد که $\frac{2}{3}$ کتابخانه‌های عمومی و نماینده‌های کتابخانه‌های ایالتی، کمترین برنامه‌های ضروری را به سالمندان ارائه کرده‌اند و کمتر از یک درصد از بودجه آنها صرف ارائه این‌گونه خدمات شده است. در نتیجه مشخص شد که کمبودها تنها مانع مهم برای بهبود خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان است. گزارش همچنین نشان داد که

کمتر از ۲ درصد افراد مسن، در ایالات متحده خدمات خاص کتابخانه‌ای را از کتابخانه‌های عمومی دریافت می‌کنند.

یافته جدید بتی تروک^۷ نشان می‌دهد که در حالی که در دهه اخیر پیشرفت اندکی در خدمات کتابخانه عمومی برای سالمندان وجود داشته است، شواهد کمی هم دال بر تحقق توجهاتی که به آنان وعده داده شده بود، وجود دارد؛ توجهی مستمر، متناسب با افزایش میزان جمعیت سالمندان، و افزایش منافع ملی آنان. او اظهار می‌دارد که نتایج به دست آمده، به طور قابل ملاحظه‌ای، مشابه نتایج «پژوهش ملی» است.

تحقیقی که من در سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۱ انجام دادم و در سال ۱۹۸۲ چاپ شد، با توجه به منافع مشخص شده در برخورد با سالمندان، متخصصان امور کهنسالی و سایر کارکنانی را که با سالمندان سروکار داشتند، همچنین متخصصان کتابخانه و اطلاع‌رسانی را مورد سؤال قرار داد. مواردی که توجه خاصی به خدمات کتابخانه‌ای دارد به شرح زیر است:

۱. گسترش برنامه‌های کتابخانه‌ها از طریق ارائه منابع (تحویل منابع] به شهروندان سالمند، سایت‌های مربوط به تغذیه، و مانند آن)، کتابخانه‌های سیار، ارسال کتاب‌ها توسط پست به افراد خانه‌نشین و مستقر در خانه سالمندان؛

۲. برگزاری کارگاه‌ها، برنامه‌ها، و جلسات کتابخانه برای سالمندان با تأکید بر موضوعات مهمی که در زندگی‌شان تأثیر می‌گذارد؛

7. Betty Turock

۳. برگزاری برنامه‌های اطلاعاتی و ارجاعی که توسط کتابخانه‌های عمومی اجرا می‌شود؛ و

۴. فراهم کردن نوارهای شنیداری در موضوعات موردنظر برای استفاده از طریق گوشی توسط بخش مرجع کتابخانه (هر چهار مورد، به ترتیب اهمیت برای رفع نیازهای اطلاعاتی سالمندان، طبقه‌بندی می‌شوند).

به هر حال جای تعجب نیست که کتابداران منابع را نسبتاً عالی طبقه‌بندی کرده‌اند.

ادامه بررسی‌هایی که در سال ۱۹۸۴، بین ۴۰۰ نفر از افراد ۶۵ سال و مسن‌تر انجام شد، نشان داد که سالمندان عقیده متخصّصان امور کهنسالی را تصدیق کردند. به عنوان نمونه، آنها کتابخانه را مکان مناسبی برای حضور نمی‌دانستند. بقیه نکته را دریافت که شاید عدم علاقه افراد مسن به کتابخانه بازتاب توقعی باشد که بنا بر عادت از کتابخانه دارند. او همچنین اظهار می‌کند که این خدمات اگر به همین منوال باشد پیشرفتی نخواهد داشت.

وقتی شما می‌خواهید چیزی را بدانید آیا به رفتن به کتابخانه فکر می‌کنید؟ احتمالاً بله، چون شما کتابدار هستید. اما دیگران این‌طور فکر نمی‌کنند. چرا؟ در پاسخ، ابتدا می‌توانیم به افراد مسن توجه کنیم تا نیازهای اطلاعاتی‌شان را با ارائه فعالانه خدماتمان به آنها برآورده سازیم. برای ما جای امیدواری است که در ساعتی از روز که بیشتر مردم به کار مشغول‌اند، سالمندان که وقت آزادتری دارند، برای برنامه‌ها، برآوردن نیازها، خدمات

ارجاعی، خدمات مرجع، و نظیر آن به کتابخانه روآورند. اما موانعی هم وجود دارد: اگر آنها عادت نداشته باشند که به کتابخانه بیایند، لازم است ما خدماتمان را با جدیت بیشتری ارائه کنیم. این کار را در گذشته انجام ندادیم و دلیل آن کمبود بودجه ذکر شده است. آیا اگر بودجه کافی وجود می‌داشت ما در این راه تلاش می‌کردیم؟ اگر ما با شور و شوق بگوییم بله، باید به راه‌هایی فکر کنیم که از آن طریق با همان شور و شوقی که احساس می‌کنیم به همکارانمان هم انرژی بدهیم.

دوم آنکه، ما باید افراد جوانی را که با سالمندان در تماس هستند، تحت تأثیر قرار دهیم. باوری رایج است که می‌گوید بچه‌های افراد مسن از والدین، پدر بزرگ، و مادر بزرگشان مراقبت نمی‌کنند و نیازهایشان را برآورده نمی‌سازند. حقیقتاً این مسئله که در جامعه ما بسیار هم رایج است، تأسفانگیز می‌باشد، زیرا باعث می‌شود که سالمندان از راهی که در پیش‌رو دارند نگران شوند. تأثیر گذاشتن بر این خدمت‌گزاران، گاه مستقیماً از طریق خدمات اطلاع‌رسانی و ارجاع توسط کتابخانه، باعث تبلور نقش کتابخانه در جامعه می‌شود.

سوم آنکه: «ما باید در مسئله شناخت کهنسالی از طریق برنامه‌هایی با مسئولیت‌های مشترک همکاری کنیم». بسی مور و کریستینا یانگ^۸ با سند و مدرک اثبات کردند که چنین همکاری‌هایی بیشتر از گذشته رخ می‌دهد. این خبر خوشایندی است. در تحقیق که در سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۱ انجام شد، برنامه‌هایی

که دارای روحیه همکاری و تعاون بود برای همه شرکت کنندگان، اعم از متخصصان امور کهنسالی و کتابداران به صورت دقیق و مهمی طبقه بندی شد. این نشان می دهد که طرح های ما به خوبی پذیرفته خواهد شد. اما باید اولین گام را برداریم، زیرا به احتمال زیاد بسیار اهمال کرده ایم. مگر اینکه کاری انجام دهیم.

دستورالعمل شماره چهار: «خدمات کتابخانه، متناسب با نیازهای خاص تمام سالمندان [ارائه شود] یعنی کسانی که به علت پیری کنار گذاشته شده اند، خانه نشین هستند، در خانه سالمندان زندگی می کنند، و یا ناتوان اند.» منظور این است همه سالمندان را در نظر بگیریم. اما این دستورالعمل ها در محدوده گروهی است که آنها را «اقلیت» می نامیم؛ گروهی که اخیراً موفق به سنجش آن شده ایم. ارائه مجموعه هایی در [خانه های سالمندان]، خدمات کتابخانه سیار، و راه هایی که ما مجموعه ها را به استفاده کنندگانمان می رسانیم از جمله مناسب ترین خدمات قابل ارائه به سالمندان است. ما خدماتی را هم برای معلولان سالمند در نظر گرفته ایم، اما از آنجاکه این خدمات برای اقلیتی از سالمندان است، باید هوشمندانه فعالیت کرد تا سایر برنامه های مخصوص سالمندان به تعویق نیفتد.

همان طور که قبلاً اشاره شد اکثر کتابدارها معتقدند سالمندانی که فعال و سلامت هستند نمی خواهند از دیگران جدا باشند. این یک مسئله اجتماعی است که همه جوانی و

قدرت بدنی را ارج می نهند. زمانی که تعداد افراد مسن افزایش یابد، احتمالاً این نظریه در میان کتابدارها و همچنین سالمندان کاهش می یابد.

ما مدت ها افراد میان سال را مورد توجه قرار داده ایم. مراجعه کنندگان سالمند نیازها و علایق خاصی دارند. به خصوص سالمندان نسبت به نسل جوان اوقات فراغت بیشتری دارند و در مورد نیازهای معلوماتی شان راحت تر برخورد می کنند. به عنوان مثال، مطمئناً برنامه الدر هوستل^۹ موفق بوده است، زیرا در آن برنامه تفاوت ها در نظر گرفته شده است. احتمالاً افراد مسن در تمامی اوقات فراغتی که در اختیار دارند تلاش نمی کنند. نیازهای جاه طلبانه نسل جوان تر، شیوه زندگی آنها را متعادل تر ساخته است. برنامه علوم انسانی انجمن ملی^{۱۰} در مورد سالمندان، مانند برنامه الدر هوستل به خوبی عمل کرد. ما ممکن است فقط همین دو نوع را در نظر بگیریم. اما هیچ یک از این برنامه ها مناسب طراحی برنامه ها را، خصوصاً در مورد سالمندان، مورد سؤال قرار نمی دهد. با وجود این، باید گفت هیچ یک از این دو برنامه بسیار موفق، [برنامه الدر هوستل و برنامه علوم انسانی انجمن ملی] محدود به کتابخانه ها نشده است، اگرچه مضمون آن به ارتباط با کتابخانه اشاره می کند.

سه برنامه پیشین برای سالمندان در سطح ملی در کتابخانه ها قابل مشاهده است: خدمات کتابخانه بروکلین به سالمندان، باشگاه «بالای

۹. Elder Hostel: اولین سازمان جهانگردی- آموزشی در امریکا و بزرگترین درجهان برای بزرگسالان از ۵۵ سال به بالاست. قابل دسترسی در: www.Elderhostel.org

10. Humanities Program of the National Council on the Aging

شصت سال»^{۱۱} در کتابخانه عمومی میامی - دید^{۱۲}، و برنامه باشگاه «عمر طولانی داشته باش و آن را دوست بدار» در کتابخانه عمومی کیولند.

اینها نمونه‌های شناخته شده‌ای است که ما و دیگران می‌توانیم آنها را انجام دهیم. آیا زمانش فرا نرسیده است که کتابخانه‌ها نمونه‌های چشمگیرتری را مطرح کنند؟ خلاصه اینکه درست آن است که نیازهای خاص سالمندان در برنامه‌های کتابخانه‌ای، که ویژه آنان طراحی شده است، در نظر گرفته شود.

دستورالعمل شماره یازده: «به‌عنوان بخشی از برنامه‌های کتابخانه و فرایند ارزشیابی، تغییرات نیازهای سالمندان را منظور کنیم». این دستورالعمل بر مسئله «تغییر نیازهای سالمندان» تأکید می‌کند. تقریباً غیرممکن است که مقاله‌ای را که در مورد نیازهای سالمندان بحث می‌کند بخوانیم و با یک نمودار آماری مواجه نشویم. نموداری که مشخص می‌کند درصد افراد مسن عاقل و افراد مسن در مجموع بسیار زیاد است و انتظار می‌رود که این ارقام تا قرن آینده به سرعت افزایش یابد. سالمندی باید ندایی باشد برای عملکرد ما. ممکن است تحقیقی که مسامحه ما را در وظایفمان نشان می‌دهد بپذیریم، اما اگر قرار باشد که کارمان را درست انجام دهیم نباید بگذاریم که این اهمال‌ها ادامه یابد. خدمات مرجع و برنامه‌های مربوط به سالمندان سال به سال مهم‌تر و مهم‌تر می‌شود. با افزایش

شمار سالمندان، مدافعان حقوق آنان هم افزایش می‌یابند و مؤسسات دیگری برای کل ارائه خدمات، احتمالاً در قبال دریافت هزینه، به وجود خواهد آمد. تاکنون کتابخانه به‌تنهایی برای فراهم کردن توانایی اطلاعاتی جامعه ما خدمت کرده است؛ نقشی که گاه فقط کتابدار آن را جدی تلقی می‌کند. ما باید با زمانه پیش برویم و عصر اطلاعات را که افراد زیادی درباره آن صحبت می‌کنند، فعالانه بپذیریم. همچنین درباره سالمندان باید گفت که حتی اگر تاکنون اینان استفاده‌کنندگان دائمی نبوده‌اند، بگذارید بودجه خود را، هر قدر کم، برای فراهم ساختن نیازهای اطلاعاتی این نسل رو به افزایش سالمندان توانا و فعال مشخص کنیم.

نتیجه‌گیری

عنوان کردن این دستورالعمل‌ها، به سالمندانی که خواهان اطلاعات بیشتری هستند کمک نخواهد کرد، زیرا محدودیت‌هایی که در بودجه و نیروی انسانی وجود دارد نکته مهمی محسوب می‌شود که قطعاً می‌تواند مورد مذاقه قرار گیرد. اما ما می‌توانیم مبدأ جدیدی را آغاز کنیم. تلاشی که ممکن است خیلی بهتر از آن چیزی باشد که ما هم‌اکنون امید آن را داریم. مدت‌های بسیار طولانی خدماتی را (در حد حرف) به سالمندان ارائه کرده‌اند. بیایید با هم کار کنیم و شاهد اصلاح این وضعیت تأسف بار باشیم.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۱/۲۲

11. "60 plus"

12. Miami-Dade