

خدمات کتابخانه‌ها به افراد معلول و محروم

پرویندخت جناب زاده

گرچه برای نوشتن این مقاله، کتب و مقالات متعددی مطالعه شده و از کتابخانه‌های زیادی نیز در انگلستان بازدید به عمل آمده است، ولی آنچه مرا به نگارش این مقاله وادار نمود، صحنه‌ای بود که در سال ۱۳۷۲ در کتابخانه مرکزی با آن مواجه شدم. و آن بی ارتباط با نمایشگاه کتاب در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران نبود. دو جوان جانباز که با صندلی چرخدار برای بازدید و آگاهی یافتن از کتب موجود در نمایشگاه به کتابخانه مراجعه کرده بودند، به علت قطع برق و ازکار افتادن آسانسور، با همه تلاش خود از یک بازدید ساده محروم و من هم بدون اینکه بتوانم کمکی به آنها بکنم، اجباراً از کنار آنان گذشتم.

این حقیقتی است که اتفاق افتاده است و شاید غیر از من خیلی‌ها شاهد این صحنه بوده‌اند: غرور و مناعت یک جوان و عدم قبول کمک دیگران، به دلیل نفرت از ترحم و نبود تجهیزات و امکانات در یک سازمان از این که بتواند بدون برانگیختن این حس در این طبقه که به علت جنگ تحمیلی تعدادشان هم کم نیست، این خدمت کوچک را لااقل برای آگاهی دادن و پرکردن ساعتی از اوقات فراغت آنان که اینچنین شیفته کتاب و کتابخوانی هستند، در اختیارشان قرار دهد.

همان طوری که عنوان مقاله نشان می‌دهد، موضوع مورد بحث مربوط به افراد معلول و محروم است. از نظر ما، افراد معلول و محروم افرادی هستند که نمی‌توانند به تنهایی از تمام امکاناتی که برای دیگر افراد جامعه وجود دارد، به طور کامل استفاده نمایند. قبل از اینکه به وظیفه کتابداران در این مورد اشاره نمائیم، باید بدانیم که کلمه معلول و محروم به چه افرادی اطلاق می‌شود و چه افرادی را می‌توان در این طبقه جای داد:

۱- معلولین

- الف: افرادی که به طور مادرزاد نقص عضو دارند.
- ب: افرادی که بر اثر بیماری، قدرت حرکت خود را از دست داده‌اند.
- ج: افرادی که به هر علتی، صدمه جسمی دیده و قدرت حرکت از آنان سلب گردیده است.
- د: نابینایان، چه مادرزادی و چه بر اثر سانحه.
- ه: ناشنوایان، چه مادرزادی و چه بر اثر سانحه.

۲- محرومین

- الف: سالمندان
- ب: عقب افتادگان ذهنی
- ج: افرادی که از نظر روانی بیمارند
- د: محرومین از حقوق اجتماعی (زندانیان و غیره)

«نقش و وظیفه کتابداران در مواجهه با این قشر جامعه»

افراد معلول و محروم، مثل سایرین، جزء مراجعین و اعضای کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند: امروزه در کشورهای پیشرفته، فعالیت کتابداران و نقش کتابخانه در جامعه دچار تحولی عظیم گردیده (اعم از کتابخانه‌های عمومی یا دانشگاهی) است و سعی و تلاش بر این است که خدمات اطلاع‌رسانی به تمام اقشار جامعه، اعم از معلول و محروم و سالم، به نحوی در حد امکان با توجه به پیشرفت سریع تکنولوژی، تقریباً یکسان عرضه گردد.

در کشور ما کتابخانه‌ها و خصوصاً کتابخانه‌های دانشگاهی کوشش وافر دارند که جوابگوی نیاز دانشجویان، استادان و اعضای کتابخانه باشند. بدیهی است که در بین این افراد هم قشری معلول و محروم وجود دارد، ولی این کتابخانه‌ها فاقد امکانات لازم برای ارائه خدمات و رفع نیاز این افرادند. می‌بایست با ایثار و از خودگذشتگی و صبر و تحمل تا زمان دسترسی و تهیه این امکانات، مشکلات این

گونه افراد را درک و برای توسعه و بهترسازی خدمات به آنان تلاش نمائیم. چون ما ناگهان نمی‌توانیم در این رشته خود را به سطح کشورهای پیشرفته برسانیم، لازم است موارد ذیل را در نظر گرفته و با تلاش بیشتر، این مشکلات و تفاوتها را بیرنگتر نماییم و برای حصول این نتیجه باید:

۱- سطح کمی و کیفی نیروی انسانی را در ارائه اطلاعات بالا ببریم.
 ۲- میزان اطلاعات کتابداران را در ارائه خدمات به افرادی که خود به تنهایی قادر به استفاده از کتابخانه نیستند، افزایش دهیم.
 ۳- قوانین و مقررات دست و پاگیری را که موجب یاس و دوری گزیدن مراجعین بوده و به صورت سدی خودنمایی می‌کند، از میان برداریم.
 ۴- وسایل و امکاناتی که برای افراد روشندل در دنیا وجود دارد، شناسائی و تهیه نمائیم.

۵- شناخت مواد خواندنی و وسایلی که کمک به این گونه افراد را میسر سازد.

۶- اطلاع از فعالیتهای ایفلا در مورد خدمات کتابخانه به افراد مذکور.
 ۷- اطلاع از خدمات کتابخانه‌های دیگر در مورد این افراد.
 تحقیقات و آمارهای به دست آمده نشان می‌دهند که تقریباً ده درصد از مردم از ناراحتیهای مغزی، نخاعی، فیزیکی رنج می‌برند. خدماتی که يك کتابخانه می‌تواند به این قشر عظیم جامعه ارائه دهد - چون قصد، مقایسه بین ما و آنان که این مسائل را حل کرده‌اند، وجود ندارد - حداقل شاید بتوان در واحد در موارد ذیل خلاصه نمود:

۱- ایجاد محیطی مناسب که افراد بتوانند به راحتی و با آسایش کامل به مواد مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند.
 ۲- به طور مستقل امکان مطالعه در محیطی آرام برای آنان مهیا شود.
 ۳- بتوانند مواد مورد نیاز خود را به امانت بگیرند.
 ۴- فهرست موضوعی، عنوان و مؤلف در اختیار مراجعین گذاشته شود.
 ۵- ایجاد يك بخش اطلاعاتی و روابط عمومی که از مسائل کتابخانه مطلع

باشد و بتواند حداقل مراجعین را از ساعات سرویس کتابخانه و تغییرات آن و محل نگاهداری مجموعه کتابخانه و تغییرات فنی و اصولی کتابخانه به طور صحیح و دقیق راهنمایی نماید و مانع اتلاف وقت مراجعین شود.

بدیهی است که سروکار کتابخانه‌های دانشگاهی با استاد و دانشجو و کارمندان خود آن دانشگاه است و در قبال افراد دیگر اجتماع، نمی‌توان آنان را مسوول شناخت، و بحث در مورد کتابخانه‌های دیگر از قبیل کتابخانه ملی و یا کتابخانه عمومی قدماً نمی‌بایستی جزء بحث و گفتگوی این مقاله تحقیقی باشد، ولی از آنجایی که نحوه خدمات و خط مشی این کتابخانه‌ها در مورد خدمت به افراد مختلف، خصوصاً افراد محروم اجتماع، توجه مرا جلب نمود، بی نتیجه ندانستم که در پایان بحث راجع به کتابخانه‌های دانشگاهی، قدری هم به این نوع کتابخانه‌ها و روش آنان پردازم.

تسهیلات در امر دسترسی به اطلاعات

طبعاً تمام کتابخانه‌ها و مؤسساتی که مسوولیت خدمات اطلاع رسانی را به عهده دارند، از نقطه نظر ساختمان و بنا و قرار گرفتن مجموعه، کتابخانه به صورتی باشد که برای این قشر از مراجعه‌کنندگان به سهولت قابل دسترس بوده و فشاری بر آنان وارد نیاید. گذشته از طراحی ساختمان و بنای کتابخانه، طرح داخل کتابخانه هم بایستی طوری باشد که افرادی که از نقطه نظر جسمانی قدرت کافی ندارند، بتوانند به سهولت به مجموعه کتابخانه دسترسی داشته باشند. بزرگترین مشکل برای افرادی که معلول هستند، وجود پله و رد شدن از موانع و سطوح دارای شیب تند است که مانع بزرگی برای دسترسی این افراد به کتابخانه می‌باشد و گذشته از افرادی که مجبورند از صندلی چرخدار استفاده نمایند، برای افراد ضعیف و ناتوان و سالخورده هم این موانع سدی برای دسترسی آنان به منابع دلخواه خودشان است، چون غالباً بخشهایی مثل مرجع یا ضبط و یا قسمتهای سمعی و بصری در طبقات بالا قرار دارند. برای حل این مشکل، گذشته از اینکه بایستی فکری در مورد این نوع مشکلات به عمل آید، کتابخانه باید به صورت سیار نیاز این گونه افراد را

برطرف نماید. لاجرم باید برای این گونه افراد تسهیلاتی به شرح زیر فراهم گردد:

۱- قفسه‌های کتابخانه و طبقات آن، بایستی به نحوی باشد که این افراد بتوانند به راحتی از بین آنان حرکت نمایند و از نقطه نظر ارتفاع به صورتی باشد که دسترسی به کتاب برای آنان امکانپذیر باشد.

۲- برای افرادی که ضعف بینائی دارند، موادی در دسترس قرار گیرد که با حروف درشت نوشته شده باشد و افراد روشندل از کاست‌های سمعی و یا اینکه از روش **Louis Braille** استفاده نمایند. **IBM** روش بریل را به صورت ماشین تحریر الکتریکی طراحی و ساخته و ارائه کرده است. برای چاپ کتب و مجلات هم ماشینهای چاپ بریل وجود دارد. در کتابخانه ملی انگلستان، در شهر ولز از ماشینهای کتابخوانی استفاده می‌شود که سرعت کتابخوانی بنابر سلیقه استفاده کننده قابل کنترل است. در حال حاضر، از طریق کامپیوتر می‌توان نوشته‌های چاپی را به صورت بریل ترجمه نمود. به علت توسعه شگرف تکنولوژی و تولید دیسک‌هایی که به صورت آهسته کار می‌کنند و ماشینهایی که حروف چاپی را به صورت بریل در می‌آورند و توسط کامپیوتر ترجمه می‌کنند، افراد نابینا هم می‌توانند به بسیاری از مواد خواندنی که در کتابخانه وجود دارند، دسترسی داشته باشند و به راحتی مانند سایر افراد از آنها استفاده نمایند.

در سال ۱۹۷۷، در ایفلا گروهی به نام گروه همیاری و کمک به نابینایان تأسیس گردید که در سال بعد، به نام میزگرد کتابداران نامگذاری شد. هدف این گروه، خدمت به نابینایان و معلولین است. سازمان یونسکو در جهت نیل به این هدف کمک مالی به ایفلا نمود.

در مورد خدمات کتابخانه به افراد معلول و محروم، از آقای شاور رئیس فنی کتابخانه مرکزی لندن سؤالاتی نمودم. ایشان به من جواب دادند که ما به افراد نابینا توجه خاصی می‌نماییم. چون در مقایسه با سایر معلولین به دلیل آن که این افراد در دنیای تاریکی زندگی می‌کنند، خود را موظف به توجه بیشتر به این افراد می‌دانیم تا بدین وسیله امید به زندگی و آینده را در دل آنها زنده نگاه داریم. علاوه بر آن، آمار افرادی که روشندل هستند، در دسترس کتابخانه‌هاست، و این کشور دارای یک

سازمان مرکزی است که کتابهای بریل و نوارهای مغناطیسی و کتابهایی را که با حروف درشت به چاپ رسیده‌اند، برای آموزش و نیاز این گونه افراد تولید می‌نماید. کتابخانه ملی انگلستان مخزن بزرگی را به این گونه افراد اختصاص داده است.

کتابخانه‌ها با سازمانهای رفاه اجتماعی که مسوولیت این گونه افراد را به عهده دارند، ارتباط نزدیک داشته و این گونه افراد را تشویق به آموزش بیشتر نموده و سعی در بالا بردن اطلاعات و دانش آنان دارند. استفاده از تکنولوژی جدید نیز به طور کامل آنان را در رسیدن به این هدف یاری می‌دهد.

خدمات کتابخانه به زندانیان

گرچه هنوز در اکثر ممالک پیشرفته جهان نیز، این مشکل، به دلیل در نظر نگرفتن بودجه و امکانات مالی و مشکلاتی نظیر امنیت و سانسور به مرحله عمل در نیامده، ولی در کشورهایی که با مشکلات فوق دست به گریبان نبوده و در ضمن به این موضوع توجه داشته‌اند، با مسوولیت رئیس زندان و یا یکی از زندانیان معتمد از کتابخانه کوچکی که در خود زندان به وجود آورده‌اند، کتاب را بین زندانیان تقسیم می‌نمایند، و یا اینکه کتابخانه عمومی این کتابها را به صورت سیار به زندانیان تحویل می‌دهد و در موعد مقرر آنها را پس می‌گیرد. ضمناً مواد موجود در کتابخانه را نیز گاهی به صورت فیلم در اختیار زندانیان می‌گذارند و به این صورت، مانع قطع ارتباط زندانیان با دنیای خارج می‌شوند و چه بسا که این نوع خدمات تغییر و تحولی در رفتار و کردار آنان به وجود آورد.

خدمات کتابخانه به سالمندان

مشکلترین کار يك کتابدار، سفارش و تهیه مواد و کتابهایی است که بتواند جوابگوی سلیقه‌های مختلف سالمندان و جوانان باشد. به دست آوردن رضایت سالمندان و همکاری با آنان تا حدی مشکل است. سالمندان در درخواستهای خود تقاضاهای مختلف دارند. مثلاً بیشتر به کتابهایی علاقه‌مندند که در دوران نوجوانی

آنها چاپ شده، نویسنده مشهوری داشته و غالباً آن نویسنده را می‌شناسند. اینان علاقه‌ای به مطالعه کتابهای جدید نشان نمی‌دهند. سالمندانی که در خانه سالمندان زندگی می‌کنند، نبایستی ارتباطشان با دنیای خارج قطع شود. کتابخانه‌ها می‌توانند کتابها و مواد مورد علاقه این نوع افراد را در دسترس آنها قرار دهند که مابقی عمر خود را به صورت یک شهروند سپری نموده و دچار بیماری روحی و روانی نگردیده و احساس بیهودگی ننمایند.

افراد عقب افتاده ذهنی

معمولاً در اغلب اوقات، وقتی موضوع خدمات کتابخانه مطرح می‌گردد، این قشر از قلم افتاده و فراموش می‌شود. باید به خاطر داشت که عقب افتادگان ذهنی، گرچه از نظر مغزی عقب افتاده و فاقد قدرت تفکر در مقایسه با یک فرد سالمند، ولی وجود این نقص نمی‌تواند مانع لذت بردن آنان از یک نقاشی زیبا یا کتابهایی که عکسهای جالب دارند، باشد. عکسهای رنگی و موسیقی برای این افراد غالباً لذتبخش است.

سازمان رفاه اجتماعی انگلستان تا حدود زیادی توفیق یافته که با برنامه‌های پیشرفته، خواندن کتابهای ساده را به این گونه افراد آموزش دهد، به طوری که آنان را قادر کرده است، کتابهای آسان را که مصور نیز هستند، مطالعه نمایند. علاوه بر آن، هر چند یک بار، افراد به صورت گروهی برای بازدید به کتابخانه‌های انگلستان برده می‌شوند، تا بدین وسیله آنان را به مطالعه ترغیب و تشویق نمایند.

امیدوارم این مقاله که چکیده‌ای است از تحقیقات و بازدید من از چند کتابخانه دانشگاهی و غیر دانشگاهی در انگلستان، بتواند کمک بسیار کوچکی برای آنانی که در آینده بار این مسوولیت را بر دوش خواهند داشت، باشد و توجه مسوولین را برانگیزد که لااقل از این به بعد در هر موردی که بنایی طراحی می‌شود، کتابخانه یا دانشگاهی ایجاد می‌گردد، و یا ساختمانی مورد تعمیر قرار می‌گیرد، اگر قادر نیستیم اطلاعات، کتب و فعالیت اطلاع رسانی خود را تا محل سکونت معلولین و محرومین گسترش دهیم، لااقل این توجه را برای آنان داشته باشیم.

بدیهی است دولت، مسوولین، جوامع مهندسین و طراحی در هر موردی که به کار کتاب و کتابخانه مربوط می شود، باید این مشکلات را در نظر گرفته و تسهیلاتی برای این طبقه فراهم نمایند.

کتابشناسی

کتابخانه های مورد بازدید

کتابخانه ملی ویلز Wales و کتابخانه مرکزی ساتامپتون Southampton، کتابخانه دانشگاهی آکسفورد Oxford، و کتابخانه عمومی لندن.

کتابهایی که مورد مطالعه قرار گرفته:

- 1- Library Association; Alibrarion's Handbook compiled by I.J Taylor. London.
- 2- British Librarianshi' and Information Science, by Watley, HA.
- 3- Encyclopedia of Library and Information Science, vol. 24.
- 4- Survey of Library Services for the Blind, Americn Foundation for the Blind.
- 5- Library Services to the Disadvantages., by1 William Martin.