

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۴	مقدمه
۱۱	فصل اول: گروه نوسوادان
۱۱	مقدمه
۱۲	تعریف سواد
۱۴	تعریف نوسواد
۱۴	تاریخچه سوادآموزی در جهان
۱۶	تاریخچه سوادآموزی در ایران
۱۶	بازگشت به بی سواد
۱۷	خدمات فرانهادی کتابخانه عمومی و جلوگیری از بازگشت به بی سواد
۱۹	ویژگی های منابع خواندنی برای نوسوادان
۲۰	ترویج فرهنگ کتاب خوانی و جذب نوسوادان به کتابخانه
۲۲	خلاصه فصل
۲۳	خودآزمایی
۲۴	فصل دوم: گروه معلولان
۲۴	مقدمه
۲۵	تعریف معلولیت
۲۷	دلایل معلولیت
۲۷	انواع جامعه معلولان
۲۷	گروه معلولان
۲۸	گروه محرومین
۲۸	شناخت جامعه معلولان
۲۹	موانع کتابخانه ها برای ارائه خدمات فرانهادی به جامعه معلولان
۳۰	چالش های ارائه خدمات فرانهادی به معلولان

صفحه	عنوان
۳۱	ویژگی‌های کتابخانه‌های متناسب با نیازهای ویژه معلولان
۳۲	انواع معلولان و خدمات فرانهادی
۳۲	گروه نابینایان و کم‌بینایان
۳۵	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها برای معلولان نابینا و کم‌بینا
۳۷	معرفی چند نمونه از فناوری سخت‌افزاری برای ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها
۴۸	معرفی چند نمونه از فناوری نرم‌افزاری برای ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها
۵۴	گروه ناشنوا و کم‌شنوا
۵۴	تعریف ناشنوایی
۵۵	خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها برای گروه ناشنوایان
۵۷	منابع اطلاعاتی ویژه ناشنوایان
۵۷	کتاب‌های زبان اشاره
۵۸	کتاب‌های ویدئویی به زبان اشاره
۵۸	تجهیزات فناورانه و کمک‌شنوایی مورد نیاز ناشنوایان و کم‌شنوایان
۵۹	اصول ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها به جامعه ناشنوایان و کم‌شنوایان
۶۲	معلولان جسمی - حرکتی
۶۲	نیازمندی‌های ویژه معلولان جسمی - حرکتی
۶۳	معلولان روانی و ذهنی
۶۴	خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها برای گروه جانبازان
۶۵	نیازهای اطلاعاتی جانبازان
۶۷	خلاصه فصل
۶۹	خودآزمایی
۷۰	فصل سوم: گروه سالمندان و بازنشستگان
۷۰	مقدمه
۷۱	تعریف سالمندی
۷۴	نیازهای اطلاعاتی سالمندان
۷۶	خدمات ویژه کتابخانه‌ها به سالمندان
۷۷	خلاصه فصل
۷۸	خودآزمایی
۷۹	فصل چهارم: گروه اقلیت‌ها: قومی، مهاجران، پناهندگان، مذهبی و زبانی
۷۹	مقدمه
۸۰	تعریف اقلیت

صفحه	عنوان
۸۱	موانع ارائه خدمات فرانهادی به اقلیت‌ها
۸۴	پیشنهادهای راهبردی ارائه خدمات فرانهادی به اقلیت‌ها
۸۶	خلاصه فصل
۸۸	خودآزمایی
۸۹	فصل پنجم: گروه بیماران: بیماران بستری در بیمارستان یا منزل
۸۹	مقدمه
۹۰	کتابخانه بیمارستانی
۹۱	تاریخچه کتابخانه‌های بیمارستانی
۹۲	استانداردهای کتابخانه‌های بیمارستانی
۹۴	فواید خدمات فرانهادی کتابخانه به بیماران و کادر درمان
۹۵	خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها برای بیماران
۹۸	کتاب‌درمانی و خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها
۹۸	تعریف کتاب‌درمانی
۹۸	فواید کتاب‌درمانی
۹۹	کتاب‌درمانی چیست؟
۱۰۱	مراحل کتاب‌درمانی
۱۰۱	اهداف و کاربردهای کتاب‌درمانی
۱۰۳	خلاصه فصل
۱۰۴	خودآزمایی
۱۰۵	فصل ششم: گروه کودکان با نیازهای ویژه
۱۰۵	مقدمه
۱۰۶	کودک با نیاز ویژه
۱۰۶	کودکان استثنایی
۱۰۷	تعریف کودک کم‌توان ذهنی
۱۰۷	تعریف کودک تیزهوش
۱۰۸	کودکان دارای مشکلات هیجانی و رفتاری
۱۰۸	کودکان دارای آسیب‌های بینایی
۱۰۸	کودکان دارای آسیب شنوایی
۱۰۹	کودکان دارای اختلالات زبان و گفتار
۱۰۹	کودکان دارای معلولیت جسمی - حرکتی
۱۰۹	کودکان دارای اختلالات یادگیری

صفحه	عنوان
۱۱۰	کودکان مبتلا به اوتیسم
۱۱۱	علائم و نشانه‌های اوتیسم
۱۱۲	ویژگی‌های کتاب‌های مناسب کودکان مبتلا به اوتیسم
۱۱۳	بیش‌فعالی چیست؟
۱۱۴	علائم و نشانه‌های بیش‌فعالی
۱۱۵	خوانش‌پریشی
۱۱۷	تاریخچه ارائه خدمات فرانهادی به کودکان با نیازهای ویژه
۱۲۲	نهادهای و سازمان‌های مرتبط با کودکان ویژه
۱۲۵	خلاصه فصل
۱۲۶	خودآزمایی
۱۲۸	فصل هفتم: گروه زندانیان
۱۲۸	مقدمه
۱۲۹	اهداف کتابخانه‌های زندان
۱۳۱	نقش کتابخانه‌های زندان
۱۳۲	فواید خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها به زندانیان
۱۳۳	چالش‌های کتابخانه‌های زندان
۱۳۵	اصول اساسی و رهنمودهای کتابخانه‌های زندان برای ارائه خدمات فرانهادی
۱۳۷	خلاصه فصل
۱۳۸	خودآزمایی
۱۳۹	فصل هشتم: گروه نظامیان پادگان‌های آموزشی و جبهه‌ها
۱۳۹	مقدمه
۱۴۳	کتابداران پایگاه‌های نظامی و نقش آن‌ها در ارائه خدمات فرانهادی
۱۴۵	خلاصه فصل
۱۴۷	خودآزمایی
۱۴۸	فصل نهم: گروه ایلات و عشایر
۱۴۸	مقدمه
۱۵۰	خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها به گروه ایلات و عشایر
۱۵۴	نیازهای اطلاعاتی جامعه عشایری
۱۵۴	انگیزه افراد جامعه عشایری از دسترسی به خدمات ویژه کتابخانه‌ها
۱۵۵	موانع دسترسی به خدمات فرانهادی در جوامع عشایری

صفحه	عنوان
۱۵۶	خلاصه فصل
۱۵۷	خودآزمایی
۱۵۹	فصل دهم: کتابخانه‌های سیار و نقش آن در ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها به گروه‌های خاص
۱۵۹	مقدمه
۱۶۱	ویژگی‌های شکلی کتابخانه‌های سیار
۱۶۲	ویژگی‌های محتوایی کتابخانه‌های سیار
۱۶۳	ویژگی‌های فنی کتابخانه‌های سیار
۱۶۴	اهداف و وظایف کتابخانه‌های سیار
۱۶۴	خلاصه فصل
۱۶۵	خودآزمایی
۱۶۶	منابع

پیشگفتار

پیشرفت‌های سریع و چشمگیر در ابعاد مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، آموزشی، پژوهشی، صنعتی و فناورانه در عصر حاضر موجب وابستگی روزافزون جامعه انسانی به اطلاعات، دانش و خدمات کتابخانه‌ای و مراکز اطلاع‌رسانی شده است. به طوری که زندگی در جامعه اطلاعاتی کنونی بدون توجه به سازوکار تولید، گردآوری، سازماندهی و اشاعه عادلانه اطلاعات و دانش برای تمام اعضای جامعه با سختی‌های زیادی توأم خواهد بود، زیرا دو دسترسی عادلانه و بدون تبعیض به اطلاعات و دانش که لازمه زندگی بی‌دغدغه و بدون وابستگی است، جز از طریق فراهم کردن سازوکار جریان اطلاعات، دانش و ارائه خدمات کتابخانه‌ای مناسب برای عموم افراد جامعه میسر نخواهد بود. البته رشد و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و صنعتی، زمینه‌های ارائه خدمات فرانهادی باکیفیت را فراهم ساخته و خدمات سنتی کتابخانه‌ها را دگرگون کرده است. این دگرگونی که به مدد انقلاب اطلاعاتی و دانشی صورت گرفته، به کمک افراد عادی و خاص آمده است تا با استفاده از پیشرفت‌های به وجود آمده روش‌های تعامل بهینه بین جامعه استفاده‌کننده و کتابداران ایجاد شود و یک حالت استاندارد و وحدت رویه در ارائه خدمات وجود داشته باشد. امروزه با گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، زمینه‌های تعریف وظایف و مسئولیت‌های جدید با توجه به ویژگی‌های جامعه استفاده‌کننده فراهم شده است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به مثابه نیروهای عظیم انگیزشی تغییر، رشد و توسعه همه‌جانبه در جامعه هستند و کتابداران متخصص عامل اصلی گزینش، گردآوری، سازماندهی و اشاعه دموکراتیک اطلاعات هستند. برای کتابداران در انواع مختلف کتابخانه‌ها به ویژه در کتابخانه‌های عمومی مسئله مهم ارائه خدمات کتابخانه‌ای مناسب به تمام اقشار جامعه بدون توجه به توانمندی‌ها، قابلیت‌ها، محدودیت‌ها و معلولیت‌های آن‌هاست. کتابخانه نهادی خدمت‌محور و انسان‌محور است و مراجعین مختلف از زاویه انسان بودن همه یکسان هستند؛ بنابراین همه انسان‌ها بدون توجه به سایر ویژگی‌ها حق استفاده از کتابخانه و خدمات آن را دارند. ارائه خدمات عادلانه و متناسب با نیاز جامعه استفاده‌کننده زمانی می‌تواند تحقق یابد که درباره جامعه استفاده‌کننده به طور علمی، مطالعه شود و ویژگی‌ها و نیازمندی‌های آن‌ها برآورد و برنامه‌ها و خدمات متناسب با

تک تک افراد مراجعه‌کننده طراحی و اجرا شود. در زمینه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها که جامعه هدف آن‌ها، گروه‌های خاص - مانند معلولین جسمی و حرکتی، نابینایان، ناشنوایان، نوسودان، بیماران بستری، زندانیان، سربازان، جانبازان، مهاجرین، سالمندان و زنان خانه‌دار - هستند، به توجه، مطالعه، برنامه‌ریزی و تأمین اعتبارات و تجهیزات و سایر ملزومات نیاز است. علاوه بر این اتخاذ تدابیر لازم برای تولید محتوا، گزینش، گردآوری و سازماندهی متناسب با ویژگی‌های گروه‌های مختلف، اشاعه اطلاعات و ارائه خدمات با توجه به نیازمندی‌های خاص افراد، از اهمیت و ضرورت مضاعفی برخوردار است. برای رسیدن به این امر مهم، همکاری، توجه و حمایت مدیران و مسئولان کشور در سطح کلان می‌تواند بسیاری از مسائل و مشکلات موجود را در زمان اندکی رفع کند. تربیت نیروی انسانی متخصص و دارای تحصیلات دانشگاهی برای ارائه خدمات فرانهادی برای گروه‌های خاص هم بسیار مهم و قابل توجه است. همچنین همکاری سایر نهادها و سازمان‌های مرتبط با گروه‌های خاص استفاده‌کننده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی جامعه مانند سازمان بهزیستی، بنیاد جانبازان، سازمان امور زندان‌های کل کشور، سازمان آموزش و پرورش، بیمارستان‌ها، مراکز بهداشتی، آسایشگاه‌های نگهداری از سالمندان و بیماران روانی، مراکز اصلاح و تربیت، سازمان مهاجرین، سازمان امور عشایر و نهضت سوادآموزی در این زمینه می‌تواند موجب تشریک مساعی و همگرایی سازمان‌های مذکور شود و موجبات موفقیت طرح‌ها و برنامه‌های خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها را فراهم سازد. از آنجایی که بنده به عنوان نگارنده اثر چندین سال است که درس «خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» را به دانشجویان دوره کارشناسی تدریس می‌کنم، متوجه شدم که منبع درسی مناسب و جامع براساس برنامه درسی مصوب وجود ندارد؛ فقدان یک منبع مرجع در این زمینه، نگارنده را بر آن داشت که راه و روش‌های برنامه‌ریزی و ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها را در چهارچوب سرفصل‌های مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای دانشجویان دوره کارشناسی علم اطلاعات و دانش‌شناسی به رشته تحریر درآورد تا هم خلأ موجود برای دانشجویان رفع گردد و هم مورد استفاده کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی و سایر نهادهای مرتبط و علاقه‌مند قرار گیرد. بنابراین در نگارش این اثر به آموزش رسمی توجه شده است. مطالب این کتاب بر اساس مطالعات، مشاهدات و تجربیات نویسنده به عنوان مدرس گردآوری و در ده فصل با توجه به گروه‌های خاص نیازمند خدمات فرانهادی تنظیم شده است. از اساتید و متخصصان و صاحب‌نظران تقاضا دارم نواقص، اشکالات و نظرات اصلاحی خود را اعلام فرمایند تا در ویرایش‌های آتی اعمال گردد.

جا دارد از اعضای گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان «سمت» به ویژه از آقای دکتر نوروزی چاکلی، خانم محمدی جاهد و داوران محترم که در زمینه رفع نواقص و اشکالات اثر حاضر زحمات زیادی کشیدند، تشکر و قدردانی نمایم.

دکتر علی مرادمند

عضو هیئت علمی

گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

بهار ۱۴۰۴

moradmand@azaruniv.ac.ir

مقدمه

تغییرات و تحولات همه‌جانبه‌ای که به مدد فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در محیط‌های مختلف اطلاعاتی - به ویژه در دسترسی از راه دور به اطلاعات و خدمات - به وقوع پیوسته است بر همه انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأثیر داشته است. هر کتابخانه‌ای اعم از عمومی، آموزشگاهی، دانشگاهی و تخصصی، خدمات فرانهادی و برون کتابخانه‌ای خود را مطابق با اهداف، رسالت‌ها، نوع مجموعه منابع، نوع و ویژگی‌های جامعه استفاده‌کنندگان، وضعیت اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، آداب و رسوم، اوضاع مکانی و اقلیمی، طراحی، برنامه‌ریزی و ارائه می‌کند. طبق تعریف، خدمات فرانهادی عبارت است از خدماتی که به گروه‌های خاص جامعه که توانایی مراجعه حضوری به کتابخانه را ندارند، بسته به شرایط مختلف دارای نیازهای اطلاعاتی مختلفی هستند، اغلب در منزل، محل کار، بیمارستان، آسایشگاه سالمندان، مراکز اصلاح و تربیت، ندامتگاه‌ها، پادگان‌های نظامی حضور دارند و متقاضی خدمات ویژه خود هستند از سوی انواع مختلف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عرضه می‌شوند. همچنین خدمات فرانهادی به خدماتی اطلاق می‌گردد که مجموعه‌ای از عوامل کتابخانه‌ای (کتابدار متخصص، منابع کتابخانه‌ای، منابع اطلاعاتی، برنامه‌ها، ابزارها و امکانات فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نوظهور) به نیازها و تقاضاهای کاربران خود در خارج از ساختمان فیزیکی کتابخانه از طریق شیوه‌های سنتی، الکترونیک، دیجیتالی، مجازی و غیره پاسخ می‌گویند و اطلاعات و خدمات متناسب با نیاز آن‌ها را برآورده می‌کنند. وظیفه اصلی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تهیه و تدارک، سازماندهی و عرضه اصولی و کارآمد خدمات و منابع اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی تمام گروه‌های استفاده‌کننده از این مراکز است (مزینانی، ۱۳۸۵). در بین انواع مختلف کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی به علت اینکه با طیف گسترده‌ای از مراجعه‌کنندگان در ارتباط هستند، نسبت به سایر کتابخانه‌ها در زمینه ارائه خدمات فرانهادی نقش برجسته‌تر و پررنگ‌تری را ایفا می‌کنند و از این حیث از جایگاه مؤثرتری برخوردارند. کتابخانه‌های عمومی به لحاظ گستردگی مراجعین از تنوع درخواست‌ها بر مبنای نیازها، سلیقه‌ها و علاقه‌های گوناگون مردم برخوردارند. اما نکته مهمی که در این زمینه قابل توجه است، پرداختن دقیق و جدی به امر چگونگی ارائه خدمات

فرانهادی به گروه‌های ویژه (مانند معلولان جسمی - حرکتی و ذهنی، نابینایان، ناشنوایان، بیماران بستری در بیمارستان‌ها و منازل، جانبازان، اقلیت‌های دینی و قومی، خارجی‌ان مقیم کشور، بزه‌کاران نوجوان، مراکز اصلاح و تربیت، مراکز ترک اعتیاد، سالمندان، زنان خانه‌دار، زندانیان، جامعهٔ عشایری، روستاهای دورافتاده با جاده‌های صعب العبور، سربازان و نوسوآدان) در کتابخانه‌هاست. هدف از این کار، ایجاد ارتباط مؤثر میان آن‌ها با کتابخانه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی، مطالعاتی، ایجاد سرگرمی و سازگاری مناسب با محیطی است که در آن زندگی می‌کنند. به طور کلی، ایجاد رابطهٔ مؤثر و کارآمد با اجتماعی که جامعهٔ استفاده‌کنندگان بالقوه و بالفعل بدان تعلق دارند، از طریق برنامه‌ریزی و ارائهٔ خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها میسر خواهد شد. بنابراین، باید درهای کتابخانه‌های عمومی و سایر کتابخانه‌ها به عنوان یک نهاد آموزشی، پژوهشی و فرهنگی، برای انجام انواع مختلف فعالیت‌های فردی، گروهی و اطلاع‌یابی به روی آن‌ها باز باشد و گروه‌های خاص که دارای شرایط و ویژگی‌های خاصی هستند درست مانند افرادی عادی و فاقد معلولیت و محرومیت باید بتوانند از خدمات متناسب خود بهره‌مند شوند.

از آنجایی که ارائهٔ خدمات ویژه برای گروه‌های خاص، مستلزم برنامه‌ریزی و طراحی روش‌های مخصوص ارائه خدمات، تأمین نیروی انسانی متخصص، استفاده از تجهیزات گران‌قیمت و تخصیص اعتبارات و بودجهٔ خاصی است و ارائهٔ خدمات ویژه با صرف انرژی، بودجه و زمان زیادی امکان‌پذیر است، لازم است مسئولان متولی در حوزه‌های مختلف اقدامات پیشگیرانهٔ مقتضی را انجام دهند تا افراد با پدیدهٔ معلولیت و محرومیت مواجه نشوند. مثلاً برای مقابله با حوادث غیرمترقبه سیل، زلزله، طوفان، جنگ، شورش، سوانح رانندگی و تصادفات جاده‌ای، سوانح آتش‌سوزی و عوامل مرتبط با ژنتیک که به معلولیت‌های مختلف، منجر می‌شوند تمهیدات و تدابیر لازم اتخاذ گردد. اگرچه دنیای پیشرفته و صنعتی معاصر، رشد و توسعهٔ فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و گسترش روزافزون مرزهای دانش، ارائهٔ خدمات فرانهادی به گروه‌های خاص را با سهولت بیشتری فراهم کرده است اما کتابخانه‌های عمومی و مراکز اطلاع‌رسانی همیشه با معضل کمبود بودجه و منابع مالی برای تهیهٔ تجهیزات و منابع اطلاعاتی مواجه بوده‌اند. این مشکل که ناشی از نگرش نادرست به کتابخانه‌ها و کتابداران و سهل‌پنداشتن کار آن‌هاست، باید تغییر کند و زیرساخت‌های لازم برای تدارک و عرضهٔ خدمات مناسب با نیازهای مراجعین تأمین گردد. امروزه میلیون‌ها نفر از جمعیت مناطق مختلف جهان دارای شرایط خاص و نیازمند خدمات فرانهادی هستند. گروه‌های

خاص به ویژه معلولین جامعه، نباید مطروودین جامعه قلمداد شوند و مانند تمام افراد سالم باید برای دسترسی به امکانات رفاهی، تجهیزاتی و عمومی از حق مساوی برخوردار باشند. بنابراین سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید در کمک و یاری‌رسانی به این قشر از جامعه سعی کنند. متولیان و مسئولین کلان کشور نیز به جای نادیده گرفتن گروه‌های خاص و سهل انگاشتن کار کتابداران، با توجه مضاعف و تخصیص اعتبارات لازم باید زمینه‌های رشد و توسعه خدمات فرانهادی انواع کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی را فراهم سازند.

از آنجایی که ارائه خدمات فرانهادی دشواری‌های زیادی دارد، مسئولین کتابخانه‌ها باید در گزینش کارمند و تأمین نیروی انسانی متخصص برای ارائه خدمات فرانهادی دقت و توجه لازم را داشته باشند تا افراد علاقه‌مند، متخصص و متعهد را استخدام کنند زیرا که کتابداران نیز باید دارای توانمندی‌ها، قابلیت‌ها و ویژگی‌های خاصی باشند تا بتوانند به گروه‌های خاص جامعه خدمات خاصی را ارائه کنند و با عشق و علاقه‌ای خاص علاوه بر اینکه به مراجعین خود خدمت‌رسانی می‌کنند باید بتوانند جامعه بالقوه را به جامعه استفاده‌کنندگان بالفعل تبدیل و خواننده‌آفرینی کنند. کتابداران مردمانی خاص‌اند با حرفه‌ای خاص‌تر؛ مردمانی خاص بدان جهت که با گستره‌ای وسیع و متنوع از مخاطبان سروکار دارند، چه در یک کتابخانه عمومی و چه در یک کتابخانه عظیم دانشگاهی این وسعت و تنوع مخاطب به‌روشنی به چشم می‌خورد. سیل مخاطبان کتابخانه، از کودکی تازه سوادآموخته تا عالمی که عمری را به مطالعه و تألیف و تصنیف گذرانده و از دانشجویی تازه‌وارد تا اساتید سپیدموی، همه را دربر می‌گیرد. این طیف وسیع مخاطب توانایی‌های اخلاقی، رفتاری و مهارتی بسیاری می‌طلبد تا بتوان به هر گروه از مراجعین، خدماتی مناسب با نیازها و خصوصیاتشان ارائه کرد.

کتابداران باید بیش از هر چیز و پیش از گام نهادن در این مسیر خدمت‌ایثارگرانه، نخست جامعه کتابخانه خود را به دقت بررسی کنند و آن را به درستی بشناسند و در گسترش دانش، همه اقشار جامعه را در نظر بگیرند و سپس به مطالعه و شناسایی منابع اطلاعاتی و تجهیزات فناورانه مورد نیاز و متناسب با تقاضای جامعه کتابخانه خود بپردازند و نهایتاً باید منابع مالی، اعتبارات و وضعیت بودجه کتابخانه را مطالعه و بررسی کنند و برای جذب و تخصیص بودجه کافی با مسئولین ذی‌ربط مذاکرات و اقدامات مؤثری را انجام دهند.

کتابداران باید روش‌های مدیریت بهینه و کارآمد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به کار گیرند تا بتوانند خدمات کتابخانه‌ای کارآمد و مؤثری را ارائه کنند. به‌ویژه در مورد

روش‌های تولید محتوا و منابع اطلاعاتی مرجع و غیرمرجع، فراهم‌آوری و مدیریت مجموعه، خدمات فنی و خدمات عمومی تدابیر لازم را اتخاذ و خط‌مشی‌ها و سازوکارهای مربوط به هر کدام از فعالیت‌های کتابخانه را با تمرکز بر ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه‌ها، تهیه و تدوین کنند. بدون داشتن یک خط‌مشی مصوب و مکتوب، موفقیت برنامه‌های ارائه خدمات به گروه‌های خاص به هیچ‌وجه تضمین نخواهد شد؛ زیرا که در خط‌مشی کتابخانه است که جزئیات برنامه‌ها و جایگاه خدمات ویژه و فرانهادی مشخص می‌شود و روش‌های تهیه منابع، نیروی انسانی، تجهیزات لازم، بودجه و اعتبارات و سازمان‌ها و مشاغلی که با افراد و گروه‌های خاص در ارتباط هستند و می‌توانند با کتابخانه‌ها همکاری کنند، مشخص می‌گردد و به عنوان یک نقشه راه می‌تواند مسیر حرکت و فعالیت را نشان دهد و از گمراهی و به حاشیه رفتن برنامه‌ها جلوگیری کند.

تعیین کارشناس مسئول خدمات فرانهادی کتابخانه

برای پیگیری به‌موقع و مدیریت برنامه‌های مربوط به ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه به گروه‌های خاص بهتر است مسئولان حداقل یک نفر کتابدار متخصص و آموزش‌دیده در هر کتابخانه‌ای استخدام کنند تا به ارائه خدمات فرانهادی به گروه‌های خاص و نیازمند پردازد. البته در بعضی منابع مسئول ارائه خدمات فرانهادی به عنوان دستیار رئیس کتابخانه معرفی شده که دارای یک شغل نیمه‌حرفه‌ای است که گرایش‌های روان‌شناختی آن بیشتر از گرایش کتابداری و اطلاع‌رسانی تخصصی است (حسن لاریجانی، ۱۳۹۴). علاوه بر کارشناس مسئول خدمات فرانهادی، می‌توان از کارآموزان و کارکنان سطوح پایین هم برای انجام امور جزئی و غیرتخصصی استفاده کرد. لازم است کتابدار متخصص و سایر افرادی که به عنوان کمک کتابدار در زمینه ارائه خدمات فرانهادی فعالیت می‌کنند، به طور مرتب سطح دانش و مهارت‌های حرفه‌ای خودشان را از طریق مطالعه، شرکت در کارگاه‌های آموزشی و شرکت در کنفرانس‌ها و سمینارهای مرتبط با گروه‌های خاص بالا ببرند. همچنین از افراد علاقه‌مند و داوطلب در سازمان‌های مرتبط با گروه‌های خاص مثل سازمان بهزیستی، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و مراکز نگهداری معلولین هم در ارائه خدمات فرانهادی می‌توان کمک گرفت. حتی از افرادی که در سازمان خاصی مشغول نیستند ولی تجربه شخصی دارند و یا مطالعات و پژوهش‌هایی در مورد گروه‌های خاص کتابخانه انجام داده‌اند، برای پیشبرد برنامه‌های ارائه خدمات فرانهادی می‌توان استفاده کرد. از آنجایی که ممکن است افراد

مذکور از این برنامه اطلاع نداشته باشند، لازم است کتابخانه‌ها به شیوه مقتضی مثلاً از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی مثل رادیو، تلویزیون، مطبوعات محلی، وبسایت کتابخانه، بولتن کتابخانه و شبکه‌های اجتماعی در این مورد اطلاع‌رسانی کنند.

خدمات فنی برای گروه‌های خاص

از آنجایی که گروه‌های خاص نسبت به افراد عادی با معلولیت‌ها و محرومیت‌های خاصی مواجه هستند، روش‌های مورد استفاده برای سازماندهی منابع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای جامعه عادی ممکن است برای گروه‌های ویژه کارایی لازم را نداشته باشد. بنابراین لازم است که فرایندهای ضروری برای سازماندهی (گزینش، گردآوری، فهرست‌نویسی توصیفی و تحلیلی، رده‌بندی، نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی)، با توجه به ویژگی‌های گروه‌های خاص انجام شود. در شرایط عادی و برای جامعه معمولی کتابخانه سازماندهی استاندارد انجام می‌شود و تمام امور مربوط به سازماندهی و اشاعه اطلاعات از یک الگوی تقریباً یکسانی پیروی می‌کند. اما در مورد گروه‌های خاص باید با توجه به شرایط خاص آن‌ها از شیوه‌های خلاقانه و خاص استفاده شود.

خدمات عمومی برای گروه‌های خاص

خدمات عمومی که شامل ارائه خدمات امانت، خدمات مرجع و خدمات مربوط به ذخیره منابع و تجهیزات کمیاب است، باید با توجه به وضعیت گروه‌های خاص استفاده‌کننده برنامه‌ریزی، تدارک و ارائه گردد. خدمات مرجع از پرمقاضی‌ترین خدمات اکثر کتابخانه‌هاست. خدمات فرانهادی و خدمات ویژه، خارج از کتابخانه جزء خدمات عمومی و زیرمجموعه خدمات عمومی‌اند. در نمودار سازمانی عملیات کتابخانه از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین عملیات کتابخانه محسوب می‌شود. منابع مرجع کتابخانه در بخش مرجع استفاده می‌شوند و در شرایط عادی به امانت داده نمی‌شوند، ولی با توجه به اینکه گروه‌های خاص و متقاضی خدمات فرانهادی، امکان مراجعه حضوری به کتابخانه را ندارند، کتابداران مسئول نه تنها باید ترتیبی اتخاذ کنند که این منابع به آن‌ها امانت داده شود، بلکه باید این منابع در محل زندگی یا کار این افراد در اختیار آن‌ها قرار گیرند. مدت زمان استفاده از خدمات و منابع هم به وضعیت استفاده‌کننده و خط‌مشی خدمات فرانهادی کتابخانه بستگی دارد. اگر منابع و تجهیزات امانت داده‌شده در کتابخانه کم و

کتابخانه بودجه کافی برای تهیه منابع، خدمات و تجهیزات را نداشته باشد، می تواند مدت زمان امانت را کوتاه و در غیر این صورت مدت زمان امانت و تمدید امانت را بیشتر در نظر بگیرد. اگر مواد، منابع و تجهیزات کتابخانه ای مورد نیاز برای ارائه خدمات فرانهادی کتابخانه ها بسیار کمیاب و افراد متقاضی زیاد باشند، لازم است کتابداران امکانات ذخیره مواد و خدمات مذکور را فراهم کنند تا گروه های خاص بتوانند از طریق فناوری های مختلف اطلاعاتی و ارتباطی مانند پست الکترونیک، تلفن، نامبر، وبسایت کتابخانه و اپک کتابخانه موارد درخواستی خود را ذخیره و به نحو مقتضی از آن ها استفاده کنند.

اگر کتابخانه ای بودجه و منابع کافی را برای ارائه خدمات فرانهادی در اختیار نداشته باشد، کارشناس مسئول خدمات فرانهادی، می تواند بخشی از نیازهای خود را از طریق امانت بین کتابخانه ای تأمین کند. در واقع صرف نداشتن منابع کافی در مجموعه کتابخانه نباید به تعطیلی خدمات فرانهادی منجر شود. کتابدار متعهد به حرفه نهایت تلاش خود را انجام می دهد تا مواد، خدمات و تجهیزات مورد نیاز گروه های خاص کتابخانه را تهیه کند و در اختیار آن ها قرار دهد. برای انجام این کار مهم لازم است در خط مشی کتابخانه تدابیر لازم اتخاذ شده و به تصویب رسیده باشد. مثلاً همکاری با کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی و سایر سازمان های مرتبط پیش بینی شده و زمینه ها و شرایط لازم برای این همکاری مشخص شده باشد.

خودکارسازی کتابخانه

ماهیت خدمات فرانهادی کتابخانه برای گروه های خاص طوری است که با فناوری اطلاعاتی و ارتباطی سازگاری بیشتری دارد و موجب ارتقای کمیت و کیفیت ارائه خدمات می شود. رایانه ای کردن خدمات و استفاده از نظام های چندرسانه ای، شبکه ها و پایگاه های اطلاعاتی موجب برقراری ارتباطات و تعاملات سازنده و مناسب میان کتابداران و گروه های خاص استفاده کننده از کتابخانه می شود. بنابراین مدیران کتابخانه ها باید در این زمینه تمهیدات و تدابیر لازم را اتخاذ کنند تا زیرساخت های فناورانه، مدیریتی و نیروی انسانی دارای سواد اطلاعاتی و رسانه ای فراهم گردد. همچنین باید دانش کارمندان کتابخانه از طریق برگزاری کارگاه های آموزشی به طور مستمر روزآمد شود.

اهداف عمده خدمات فرانهادی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی به گروه های خاص با نیازمندی های ویژه عبارت اند از:

۱. ارائه پاسخ مرتبط و متناسب با نیازهای فردی گروه های خاص؛

۲. کمک به کاربران دارای شرایط خاص برای تأمین نیازهای اطلاعاتی‌شان؛
 ۳. گسترش آگاهی‌های کاربران درباره جایگاه کتابخانه‌ها و خدمات آن‌ها؛
 ۴. فراهم کردن امکانات خودآموزی و یادگیری مستقل و مادام‌العمر؛
 ۵. فراهم کردن زمینه‌ها و امکانات استفاده حداکثری از منابع و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛
 ۶. مشارکت مؤثر و کارآمد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در فرایند توسعه در ابعاد مختلف علمی، آموزشی، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و
- کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات فرانهادی، لازم است به اصول زیر توجه کنند:
۱. ایجاد سازوکار دسترسی آسان به اطلاعات و ساده‌سازی فرایند مدیریت مجموعه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛
 ۲. فراهم کردن زمینه‌های دسترسی سریع به اطلاعات از طریق بالا بردن سرعت فرایند مدیریت اطلاعات و منابع اطلاعاتی به کمک فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی؛
 ۳. ایجاد راهبرد مناسب جهت تطابق نظام اطلاعاتی با نیازهای اطلاعاتی کاربران از طریق مناسب‌سازی شیوه‌های دسترسی به اطلاعات و خدمات؛
 ۴. ایجاد انسجام و یکپارچگی در سیستم‌های مدیریت مجموعه و دسترسی به اطلاعات و فراهم ساختن دسترسی از یک رایانه به همه بخش‌ها، منابع و خدمات کتابخانه؛
 ۵. تلاش برای گزینش، فراهم‌آوری و ایجاد دسترسی مناسب به منابع اطلاعاتی و خدمات باکیفیت؛
 ۶. ایجاد دسترسی به جدیدترین منابع اطلاعات چاپی و الکترونیکی (فتاحی، ۱۳۸۳).
- در فصل‌های بعدی در مورد ارائه خدمات فرانهادی به هر کدام از گروه‌های خاص متقاضی این خدمات مطالب، رهنمودها و برنامه‌های ویژه آن‌ها به ترتیب ارائه شده است.