



طراحی و برنامه‌ریزی خدمات فرانهادی

دکتر علی اکبر خاصه دکتر سعید غفاری

امروز کتابخوانی و علم‌آموزی نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.^۱

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتابخوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پر بار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه مطالعه هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان، تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاورد انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین سوره‌ای که بر آن فرستاده عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد

1. <https://farsi.khamenei.ir/message-content?id=2696>

شده است: «إِقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده اند.

دانشگاه پیام نور با گستره جغرافیایی ایران شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه جا و همه وقت، به عنوان دانشگاهی کتاب محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره گیری از تجربه های گرانقدر استادان و صاحب نظران برجسته کشورمان، کتاب ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه مهم و خطیر یاری رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه خطیر یاری می رسانند، سپاسگزاری می نمایم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام نور را منزلگاه اندیشه سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام نور

فهرست مطالب

پیشگفتار	یازده
فصل اول. خدمات برون کتابخانه‌ای: مفاهیم و مبانی	۱
هدف کلی	۱
هدف‌های یادگیری	۱
مقدمه	۱
۱-۱ خدمات کتابخانه‌ای به گروه‌های خاص	۲
۲-۱ انواع گروه‌های خاص	۳
۳-۱ تعریف خدمات برون کتابخانه‌ای	۱۱
۴-۱ خدمات برون کتابخانه‌ای، عدالت، و انجمن کتابداران آمریکا	۱۳
۵-۱ انواع کتابخانه‌ها و خدمات برون کتابخانه‌ای به کاربران	۱۳
۶-۱ ایجاد بخش مسئول خدمات برون کتابخانه‌ای	۱۶
۷-۱ اصول توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در کتابخانه‌ها	۱۷
۸-۱ پیامدهای خدمات برون کتابخانه‌ای	۱۸
۹-۱ نکاتی تکمیلی درباره خدمات برون کتابخانه‌ای	۲۰
۱۰-۱ هشت راهکار برای جذب کاربران بیشتر به کتابخانه	۳۴
۱۱-۱ سخن پایانی: از محبت خارها گل می‌شود	۳۷
خلاصه فصل اول	۳۸
خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل اول	۳۹
خودآزمایی تشریحی فصل اول	۴۰
فصل دوم. برنامه‌ریزی راهبردی و طراحی خدمات برون کتابخانه‌ای	۴۱
هدف کلی	۴۱

۴۱	هدف‌های یادگیری.....
۴۱	مقدمه.....
۴۲	۱-۲ پیدایش و چستی برنامه‌ریزی راهبردی.....
۴۵	۲-۲ اهمیت برنامه‌ریزی راهبردی.....
۴۷	۳-۲ تفاوت برنامه‌ریزی راهبردی با برنامه‌ریزی بلندمدت.....
۴۹	۴-۲ ماهیت و انواع راهبردها.....
۵۱	۵-۲ چارچوب و فرایند برنامه‌ریزی راهبردی.....
۵۸	۶-۲ الگوهای رایج برنامه‌ریزی راهبردی.....
۵۹	۷-۲ مزایای برنامه‌ریزی راهبردی.....
۶۱	۸-۲ مسائل و مشکلات برنامه‌ریزی راهبردی.....
۶۳	۹-۲ محدودیت‌های خدمات برون‌کتابخانه‌ای به‌عنوان مدل خط‌مشی.....
۶۵	۱۰-۲ برنامه‌ریزی خدمات برون‌کتابخانه‌ای.....
۶۸	۱۱-۲ راهبردهای موفقیت.....
۷۰	۱۲-۲ سخن پایانی.....
۷۲	خلاصه فصل دوم.....
۷۲	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل دوم.....
۷۳	خودآزمایی تشریحی فصل دوم.....
۷۵	فصل سوم. مراحل طراحی و برنامه‌ریزی خدمات برون‌کتابخانه‌ای.....
۷۵	هدف کلی.....
۷۵	هدف‌های یادگیری.....
۷۵	مقدمه.....
۷۶	۱-۳ لزوم راه‌اندازی خدمات برون‌کتابخانه‌ای.....
۷۷	۱-۳-۱ تعهد.....
۷۸	۱-۳-۲ ارزیابی/پژوهش.....
۷۹	۱-۳-۳ برنامه‌ریزی.....
۷۹	۱-۳-۴ بازاریابی.....
۸۱	۱-۳-۵ حفظ و نگهداری.....
۸۲	خلاصه فصل سوم.....
۸۲	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل سوم.....
۸۳	خودآزمایی تشریحی فصل سوم.....
۸۵	فصل چهارم. خدمات برون‌کتابخانه‌ای به کودکان و نوجوانان.....
۸۵	هدف کلی.....
۸۵	هدف‌های یادگیری.....
۸۵	مقدمه.....

۱-۴	چرایی ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای به کودکان؟	۸۶
۲-۴	از کجا شروع کنیم؟	۸۶
۳-۴	برخی مصداق‌ها از خدمات برون کتابخانه‌ای به کودکان	۸۹
۴-۴	مخاطب‌شناسی از طریق گروه‌های تمرکز	۹۸
	خلاصه فصل چهارم	۱۰۰
	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل چهارم	۱۰۱
	خودآزمایی تشریحی فصل چهارم	۱۰۱
۱۰۳	فصل پنجم. خدمات برون کتابخانه‌ای به معلولان و جانبازان	
۱۰۳	هدف کلی	
۱۰۳	هدف‌های یادگیری	
۱۰۳	مقدمه	
۱-۵	تاریخچه مصوبات بین‌المللی معلولان	۱۰۴
۲-۵	ماده واحدهای کنوانسیون حقوق معلولان مصوب ۱۳ دسامبر ۲۰۰۶	۱۰۶
۳-۵	خدمات کتابخانه‌ها برای معلولان	۱۱۱
۱-۳-۵	تأمین نیازهای معلولان در کتابخانه	۱۱۲
۲-۳-۵	چگونگی تأمین نیازهای معلولان در کتابخانه‌ها	۱۱۳
۴-۵	معلولیت و انواع آن	۱۱۴
۱-۴-۵	معلول جسمی-حرکتی	۱۱۵
۵-۵	فناوری در خدمت معلولان	۱۱۶
۶-۵	ساختمان کتابخانه برای معلولین	۱۱۶
۷-۵	تجهیزات کتابخانه برای معلولین	۱۱۸
۸-۵	منابع مورد مطالعه برای جانبازان و معلولان	۱۱۸
۹-۵	سیاهه واری واری دسترسی به کتابخانه‌ها برای افراد دارای معلولیت (ایفلا ۲۰۰۵)	۱۱۹
۱۰-۵	سیاهه واری ایجاد محیطی بدون مانع برای معلولان در کتابخانه: سیاست دستیابی	۱۲۳
۱۱-۵	استاندارد آدا به ایدا	۱۲۴
۱۲-۵	جامعه جانبازان	۱۲۴
	خلاصه فصل پنجم	۱۲۶
	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل پنجم	۱۳۷
	خودآزمایی تشریحی فصل پنجم	۱۳۸
۱۳۹	فصل ششم. خدمات کتابخانه‌ای به زندانیان	
۱۳۹	هدف کلی	
۱۳۹	هدف‌های یادگیری	
۱۳۹	مقدمه	
۱-۶	جامعه زندانیان	۱۴۰

۱۴۶	۱-۱-۶ تقسیم زندان‌ها برحسب گروه سنی
۱۴۶	۲-۶ انواع زندان‌ها
۱۴۷	۱-۲-۶ دسته‌بندی کارکنان زندان
۱۵۰	۳-۶ گزارش بیانیه کتابخانه عمومی ایفلا
۱۵۰	۴-۶ دسترسی به کتابخانه
۱۵۰	۵-۶ گستره
۱۵۱	۱-۵-۶ اداره امور
۱۵۱	۲-۵-۶ طرح پیشنهادی کارکنان کتابخانه
۱۵۲	۳-۵-۶ طرح بازاری عملکرد
۱۵۲	۶-۶ تجهیزات و تأسیسات فیزیکی
۱۵۳	۷-۶ سازگاری‌های خروجی‌های الکترونیکی و اطلاعاتی با تجهیزات فنی و الکترونیکی مورد نیاز
۱۵۳	۱-۷-۶ سیستم ارتباط اضطراری الکترونیکی
۱۵۴	۸-۶ مکان مطالعه
۱۵۵	۹-۶ خدمات و برنامه‌ها برای زندانیان
۱۵۶	۱۰-۶ بیانیه حقوق کتابخانه‌ای
۱۵۷	خلاصه فصل ششم
۱۵۷	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل ششم
۱۵۸	خودآزمایی تشریحی فصل ششم
۱۵۹	فصل هفتم. خدمات برون کتابخانه‌ای به کودکان از طریق وبسایت کتابخانه
۱۵۹	هدف کلی
۱۵۹	هدف‌های یادگیری
۱۵۹	مقدمه
۱۶۰	۱-۷ اهمیت وبسایت کتابخانه
۱۶۱	۲-۷ آیا وبسایت یک خدمات برون کتابخانه‌ای است؟
۱۶۲	۳-۷ محصولات آنلاین کتابخانه
۱۶۳	۴-۷ برنامه‌های آنلاین
۱۶۷	خلاصه فصل هفتم
۱۶۸	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هفتم
۱۶۸	خودآزمایی تشریحی فصل هفتم
۱۶۹	فصل هشتم. کارمندگزینی در خدمات برون کتابخانه‌ای
۱۶۹	هدف کلی
۱۶۹	هدف‌های یادگیری
۱۶۹	مقدمه
۱۷۰	۱-۸ صلاحیت‌های اصلی و موردنیاز برای کتابداران بخش برون کتابخانه‌ای

۱۷۱	۸-۲ آموزش و توسعه مهارت‌های برون‌کتابخانه‌ای در کتابداران.....
۱۷۴	۸-۳ فرایند کارمندگزینی خدمات برون‌کتابخانه‌ای.....
۱۷۵	خلاصه فصل هشتم.....
۱۷۵	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هشتم.....
۱۷۶	خودآزمایی تشریحی فصل هشتم.....
۱۷۷	فصل نهم. تبلیغ و بازاریابی.....
۱۷۷	هدف کلی.....
۱۷۷	هدف‌های یادگیری.....
۱۷۷	مقدمه.....
۱۷۸	۹-۱ تبلیغ و بازاریابی کتابخانه‌های عمومی.....
۱۸۱	۹-۲ آمیخته بازاریابی.....
۱۸۴	۹-۳ تقویت روابط عمومی کتابداران.....
۱۸۴	خلاصه فصل نهم.....
۱۸۵	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل نهم.....
۱۸۶	خودآزمایی تشریحی فصل نهم.....
۱۸۷	پاسخنامه.....
۱۸۹	منابع.....

پیشگفتار

در حرفه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، خدمات‌رسانی به جامعه هدف در زمره وظایف اصلی کتابخانه‌ها به شمار می‌رود. با توجه به گستردگی جامعه هدف در کتابخانه‌های عمومی، انجام چنین وظیفه‌ای در این نوع کتابخانه‌ها بسی دشوارتر است؛ بنابراین کتابخانه‌های عمومی نباید تمرکز خود را صرفاً بر مراجعه‌کنندگان حضوری کتابخانه قرار دهند؛ بلکه، باید پا را فراتر نهاده، از دیوارهای فیزیکی کتابخانه خارج شده، و به سراغ مخاطبان بالقوه خود در جای‌جای جامعه بروند تا از یک‌سو آن‌ها را با خدمات و ظرفیت‌های کتابخانه آشنا نموده و از سوی دیگر، برخی خدمات خود را به شکلی خلاقانه در مکانی که این افراد حضور دارند ارائه نمایند.

مباحث فوق ذیل چتر «خدمات برون‌کتابخانه‌ای» قرار می‌گیرد که انواع متنوعی دارد. در سالیان اخیر، ارائه این نوع خدمات از جانب کتابخانه‌های عمومی بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. درس «طراحی و برنامه‌ریزی خدمات فرانهادی» یکی از دروس مهم مقطع کارشناسی‌ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی گرایش مطالعات کتابخانه‌های عمومی به شمار می‌رود. وجود چنین درسی باعث می‌شود که دانشجویان این گرایش از یک‌سو به اهمیت توجه به خدمات برون‌کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی پی ببرند و از سوی دیگر، با انواع این خدمات و چگونگی ارائه آن‌ها آشنا شوند.

با توجه به مطالب فوق، در این کتاب سعی شده است به‌طور اجمالی و نسبتاً جامع به برخی از مهم‌ترین مباحث موجود در طراحی و برنامه‌ریزی خدمات

برون کتابخانه‌ای پرداخته شود. مطالب کتاب در قالب نه فصل ارائه شده است. در فصل اول تعاریف، مفاهیم و مبانی خدمات برون کتابخانه‌ای بیان شده است. آشنایی با مبانی برنامه‌ریزی راهبردی و توجه به آن هنگام برنامه‌ریزی خدمات برون کتابخانه‌ای، مبحث اصلی فصل دوم کتاب را تشکیل می‌دهد. در فصل سوم، لزوم راه‌اندازی خدمات برون کتابخانه‌ای تشریح و سعی شده است مراحل طراحی و برنامه‌ریزی خدمات برون کتابخانه‌ای به زبانی ساده بیان گردد. در فصل چهارم، مباحث مربوط به ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای به کودکان و نوجوانان مطرح شده است. خدمات برون کتابخانه‌ای به معلولان و زندانیان موضوع فصل‌های پنج و شش را به خود اختصاص داده است. در فصل هفت، نحوه ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای به کودکان از طریق وب‌سایت کتابخانه بیان شده است. در فصل هشت به مقوله کارمندگزی برای خدمات برون کتابخانه‌ای توجه شده است؛ و نهایتاً، مفاهیم مربوط به تبلیغ و بازاریابی در کتابخانه‌های عمومی در فصل نه کتاب آمده است. به طور کلی انتظار می‌رود دانشجویان پس از مطالعه این کتاب بتواند با اصلی‌ترین مباحث مطرح در طراحی و برنامه‌ریزی خدمات برون کتابخانه‌ای آشنا شود. امید است مطالب این کتاب برای دانشجویان گرامی مفید واقع شود.

در اینجا جا دارد از همکاران گرامی در بخش تدوین سازمان مرکزی خصوصاً آقای فراهانی تشکر و قدردانی کنیم. همچنین از داوران و ویراستاران محترم که ما را در انتشار این کتاب همراهی کرده‌اند تشکر و قدردانی می‌شود. خوانندگان محترم و سروران ارجمند، ارائه پیشنهادها و نقطه نظرات شما بدون شک، راهی ارزنده جهت هر چه بهتر شدن مطالب این کتاب در ویرایش‌های احتمالی در آینده خواهد بود؛ لذا استدعا دارد تا با ارائه پیشنهادها و نقدهای سازنده خود، بر ما منت نهاده و راه پیشرفت علمی را هموار سازید.

علی اکبر خاصه / سعید غفاری

فصل اول

خدمات برون کتابخانه‌ای: مفاهیم و مبانی^۱

هدف کلی

هدف کلی این فصل، آشنایی با مفاهیم و مبانی خدمات برون کتابخانه‌ای است.

هدف‌های یادگیری

پس از مطالعه این فصل، شما باید بتوانید:

۱. منظور از گروه‌های خاص در خدمات کتابخانه‌ای را بدانید و انواع گروه‌های خاص را بشناسید.
۲. تعریف جامعی از خدمات برون کتابخانه‌ای ارائه کنید.
۳. خدمات برون کتابخانه‌ای در انواع کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و تخصصی را توضیح دهید.
۴. اصول توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای را توضیح دهید.
۵. چگونگی خدمات‌رسانی به افراد مبتلا به بیماری‌های روانی، گردشگران و سایر اقشار را تبیین کنید.

مقدمه

در طراحی و برنامه‌ریزی خدمات برون کتابخانه‌ای، پیش از هر چیزی باید با مبانی اولیه آن از قبیل تعاریف و اصول آن آشنا شد. در همین راستا، در فصل نخست کتاب سعی

۱. عمده مطالب این فصل از کتاب زیر گرفته شده است:
محمودی، علیرضا (۱۳۹۷). خدمات برون کتابخانه‌ای، ویراسته سعید غفاری، تهران: اندیشه دانش.

شده است در ابتدا خواننده با گروه‌های خاصی که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند آشنا شود و تعریف جامعی از خدمات برون‌کتابخانه‌ای ارائه شود. همچنین، خدمات برون‌کتابخانه‌ای در انواع کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و تخصصی به‌طور خلاصه توضیح داده شده است. در ادامه فصل، اصول توسعه خدمات برون‌کتابخانه‌ای بیان شده است و سپس چگونگی خدمات‌رسانی به افراد مبتلا به بیماری‌های روانی، گردشگران و سایر اقشار توضیح داده شده است. در انتهای فصل نیز راهکارهای هشت‌گانه جذب کاربران بیشتر به کتابخانه معرفی شده است. با توجه به اینکه، محمودی (۱۳۹۷) در کتابی تحت عنوان «خدمات برون‌کتابخانه‌ای» به شکلی جامع به این موارد پرداخته شده است، بدنه اصلی مطالب این فصل برگرفته از کتاب مذکور می‌باشد.

۱-۱ خدمات کتابخانه‌ای به گروه‌های خاص

کتابخانه‌ها، سازمان‌هایی خدماتی هستند که پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را برعهده دارند. قانون دوم رانگاناتان -هر خواننده‌ای، کتابش- گواه این حقیقت است که کتابخانه و خدمات اطلاعاتی آن به همه مردم (اعم از تحصیل کرده و عامی، ثروتمند و فقیر، کارگر، بیمار، معلول، مهاجر، زندانی و جز آن) تعلق دارد.

همان‌طور که می‌دانیم جامعه هدف کتابخانه‌های عمومی بیش از سایر انواع کتابخانه‌های دیگر نامتجانس است. به همین دلیل، نقش کتابخانه‌های عمومی برای خدمات‌رسانی به گروه‌های مختلف جامعه از اهمیت خاصی برخوردار است. به این موضوع، در بیانیه یونسکو (۱۳۷۴) درباره خدمات ویژه کتابخانه عمومی نیز اشاره شده است: خدمات ویژه و مواد کتابخانه‌ای باید به استفاده‌کنندگانی که به هر دلیل، نمی‌توانند از خدمات عادی کتابخانه استفاده کنند، مانند اقلیت‌های زبانی، افراد ناتوان، بیماران، یا زندانیان، ارائه گردد.

در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی معمولاً واژه‌هایی چون محروم، ناتوان و معلول هم‌ارز یکدیگر به‌کار می‌رود؛ اما «محروم» اصطلاح عامی است که به ناتوانان جسمی و ذهنی، سالمندان، بیماران، زندانیان، گروه‌های اقلیت قومی و زبانی و جز آن اطلاق می‌شود؛ درحالی‌که «معلول» فقط در مورد ناتوانان جسمی و ذهنی به‌کار می‌رود، زیرا ناتوانی نوعی آسیب جسمی یا ذهنی است که سبب کاهش یا از بین رفتن توانایی‌های حسی و حرکتی منجر به معلولیت می‌گردد (میشرا، ۱۹۹۲).

از اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی، متون حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی شروع به تفکیک گروه‌های محروم برای طراحی خدمات به‌طور خاص برای آن‌ها کرد (ویلر^۱، ۲۰۲۱). نیازهای اطلاعاتی گروه‌های محروم و خاص جامعه نیز، همچون سایر مردم، برحسب سن و گسترش سطح آگاهی آن‌ها متفاوت است. این افراد ممکن است، به‌سبب برخی نارسایی‌ها، به منابع ویژه‌ای نیاز داشته باشند؛ به‌طور مثال، فردی که نقص بینایی دارد نمی‌تواند خطی را که در جامعه متداول است بخواند؛ و به مطالبی با خط بریل، کتاب‌های گویا و مانند آن نیاز دارد. برای ارائه خدمات به گروه‌های خاص، افزون بر خدمات معمول کتابخانه، باید برای هر گروه متناسب با ناتوانی‌ها و نیازهای اطلاعاتی آن مواد لازم فراهم گردد. همچنین، ارائه این خدمات نباید محدود به دیوارهای فیزیکی کتابخانه گردد؛ بلکه کتابخانه‌های عمومی باید سعی کنند با طراحی و اجرای تدابیر و راهبردهای مقتضی، خدمات خود را به مکان‌هایی ببرند که این جامعه هدف وجود دارند. کتابخانه عمومی می‌تواند، با تهیه منابع و وسایل مناسب، به‌طور مؤثری به گروه‌های خاص کمک کند.

برای دستیابی به این هدف، تربیت کتابداران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کتابداران، افزون بر مهارت‌های معمول، مانند سازمان‌دهی دانش، اطمینان از کیفیت مواد و حمایت از استفاده‌کنندگان و آموزش آن‌ها، به انعطاف‌پذیری، خلاقیت و سازگاری با گروه‌ها یا افراد خاص نیز نیاز دارند. آشنایی آنان با طرز استفاده از لوازم و تجهیزات تخصصی مناسب گروه‌های خاص نیز ضروری است. کتابداران باید هنگام ارائه خدمات به این گروه‌ها در نظر داشته باشند که آنان قادر به انجام چه نوع کاری هستند و به چه کمکی نیاز دارند.

۱-۲ انواع گروه‌های خاص

از لحاظ خدمات کتابخانه‌ای، اصلی‌ترین گروه‌های خاص را می‌توان به انواع عمده زیر تقسیم کرد:

۱. نوسودان. نوسود شخصی است که به‌تازگی مهارت خواندن و نوشتن را کسب کرده و مهارت‌های خواندن و نوشتن او محدود است، بنابراین در برخورد با متون خواندنی

مشکل دارد. معمولاً دلایلی چون ریز بودن حروف چاپی، سبک نگارش سنگین و جملات بلند و محدود بودن واژگان پایه فرد نوسواد، در مطالعه متون خواندنی ایجاد اشکال می‌کند. این گروه ممکن است شامل کودکان (۱۰ سال به بالا) یا بزرگسالانی باشد که آموزش ابتدایی را ترک گفته یا خواندن و نوشتن را به صورت خودآموز یا از طریق برنامه‌های ویژه آموزش بزرگسالان آموخته‌اند و احتمال بازگشت آنان به بی‌سوادی، در صورت عدم دسترسی به خواندنی‌های ساده بسیار زیاد است. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در تشویق نوسوادان و کم‌سوادان جامعه به مطالعه نقش مهمی داشته باشند. از آنجا که باسواد نگه‌داشتن نوسوادان مهم است، برنامه‌های پس از سوادآموزی و آموزش مداوم به همین منظور طراحی می‌شود تا با عرضه و دسترس‌پذیر ساختن خواندنی‌های مناسب برای نوسوادان، سواد را در آن‌ها تثبیت کنند و ارتقاء دهند. منابع و خواندنی‌های تهیه شده برای این گروه‌ها نیز در جذب آنان به مطالعه مؤثر است. به‌طوری‌که موضوع‌های کاربردی و آموزش مهارت‌های اساسی زندگی برای آنان اهمیت دارد؛ مواردی از قبیل آگاهی‌های بهداشتی، اجتماعی و فرهنگی. همچنین کتابخانه‌ها باید به مخاطبان خود اطلاع‌رسانی کنند که منابع مناسبی برای خوانندگان ضعیف پیش‌بینی کرده‌اند. فعالیت‌های زیر را می‌توان برای نوسوادان انجام داد (میرحسینی، ۱۳۹۵):

- ایجاد و گسترش خدمات پستی به منظور ارسال منابع به نوسوادان/کم‌سوادان
- گسترش کتابخانه‌های روستایی
- راه‌اندازی اتاق‌های مطالعه روستایی
- معرفی خواندنی‌های مناسب از طریق برنامه‌های رادیویی محلی
- انتشارات محلی: تماس با دست‌اندرکاران نشر و توجیه آن‌ها در راستای توجه به نشر منابع اطلاعاتی منطبق با نیازهای مطالعاتی گروه‌های نوسواد/کم‌سواد
- استفاده از نظام قفسه باز
- ایجاد حلقه‌های مطالعاتی: بدین ترتیب که کتابداران موضوعی را که منابع مرتبط با آن در کتابخانه وجود دارد به طرق مختلف به مخاطبان نوسواد یا کم‌سواد اطلاع‌رسانی می‌کنند. سپس در روز معینی علاقه‌مندان در این حلقه‌ها شرکت می‌کنند. ابتدا کتابدار کتابی مرتبط با موضوع بحث را می‌خواند و سپس سایر اعضا قسمت‌هایی از منابع موجود را می‌خوانند یا درباره آن به بحث و گفت‌وگو می‌پردازند. هدایت بحث این حلقه‌ها به عهده کتابدار است.

- برپایی ایستگاه روزنامه‌خوانی در مراکز شهری/روستایی
- طراحی جذاب نمای بیرونی و فضای داخلی کتابخانه در راستای جذب مخاطب
- برنامه‌های بازدید از کتابخانه و سایر مراکز فرهنگی در قالب دعوت از سازمان‌های متولی

- برگزاری نمایشگاه‌هایی از جمله فعالیت‌های ادبی/هنری نوسودان، کتاب،
خواندنی‌های ساده که از طرف مرکز فرهنگی آسیا و اقیانوسیه یونسکو برای نوسودان توصیه شده عبارت‌اند از: مواد چاپی کتابی مانند کتاب و جزوه؛ مواد چاپی غیرکتابی مانند پوستر، روزنامه‌های محلی، مجلات طنز، نقشه سبک، و کارت؛ منابع دیداری-شنیداری؛ و بازی‌هایی مانند معما و جدول، نمایش عروسکی، و جز آن. این‌گونه مواد را می‌توان برای مخاطبان مبتدی و نیمه‌مبتدی با درجات متفاوتی از سطح خواندن و نوشتن فراهم کرد. توجه به نیازهای نوسودان برای ارائه مواد خواندنی به آن‌ها حائز اهمیت است و باید در بهبود کیفیت زندگی آن‌ها مؤثر باشد. اطلاعاتی در زمینه آموزش مدنی، بهداشت، تنظیم خانواده، تغذیه، و نیز دانش و مهارت در زمینه کشاورزی، دامداری، صنعت، تجارت، فروش تولیدات، و جز آن مفید است. چنین موادی که به صورت محلی تهیه می‌شود می‌تواند توسط کارکنان کتابخانه، آموزشیاران، یا دانشجویان تولید شود یا از طریق سازمان‌ها و ناشرانی که به نشر خواندنی‌های ساده می‌پردازند تهیه گردد. تجهیزات دیداری-شنیداری متنوعی را برای پشتیبانی از برنامه‌های سوادآموزی می‌توان تدارک دید (دفتر بین‌المللی آموزش یونسکو، ۱۳۷۲).

۲. اقلیت‌ها. اقلیت به گروه مهاجران و اقلیت‌های قومی، و پناهندگان اطلاق می‌گردد که در ادامه به هر یک از این دسته‌بندی‌ها اشاره شده است.

الف) مهاجران و اقلیت‌های قومی. کتابخانه عمومی می‌تواند نقش بسیار مهمی در کمک به مهاجران و اقلیت‌های قومی ایفا کند تا مهارت‌های خواندن آن‌ها به زبان مادری حفظ شود و در عین حال، باب تازه‌ای را به سوی زبان جدید به‌روی ایشان بگشاید. بدین منظور، تهیه کتاب‌ها و سایر منابع به زبان مهاجران و اقلیت‌های قومی جامعه مؤثر است. فراهم کردن روزنامه‌های جامعه اصلی مهاجران به آنان کمک می‌کند تا آنچه که در کشورشان می‌گذرد را دنبال کنند. از سوی دیگر، برنامه‌های آموزش زبان و تهیه مجموعه‌ای از مواد خواندنی ساده به آن‌ها کمک می‌کند تا زبان

جدید را فراگیرند. فایل‌های ویدئویی و کتاب‌های گویا به زبان اصلی نیز مفید است. باید اطلاعاتی درباره خدمات کتابخانه، از طریق سازمان‌های امور مهاجران و مؤسسات مربوط، به آنان داده شود؛ و منابع اطلاعاتی کتابخانه نیز تا حد امکان به زبان‌های گوناگون اقلیت‌ها و مهاجران مهیا باشد (میشل، ۱۹۹۲).

ب) پناهندگان. استفاده از کتابخانه به پناهندگان کمک می‌کند تا با وضعیت جدید خود سازگار شوند. پناهندگان، فارغ از گروه سنی و پیشینه فکری و اجتماعی، معمولاً در فشار روحی به‌سر می‌برند. کتابخانه‌ها باید این تغییر وضعیت آنان را درک و از هر وسیله‌ای برای جلب علاقه ایشان استفاده کنند. کتابخانه‌ها معمولاً این خدمات را برای پناهندگان ارائه می‌کنند:

- جمع‌آوری اطلاعات درباره وضعیت کنونی پناهندگان و شرایط بازگشت آنان به وطن؛
- ایجاد ایستگاه‌های کتابخانه‌ای سیار در اردوگاه‌های پناهندگان؛
- فراهم کردن مجموعه کتاب‌ها، از قبیل درس‌نامه‌های مقاطع گوناگون، داستان‌ها، دستورالعمل‌های خودآموز، مجلات، روزنامه‌ها، و جز آن؛
- تهیه برنامه‌های هدف‌دار مطالعه و کتاب‌درمانی؛ و
- برگزاری نمایش‌های سرگرم‌کننده فرهنگی (مسیک، ۱۹۹۳).

۳. زندانیان. در کشورهای مختلف، ممکن است افراد زیادی به دلایل مختلف، بخشی از عمر خود در زندان سپری کنند. اکثر این افراد پس از سپری کردن دوران محکومیت، به جامعه بازمی‌گردند. از دیدگاهی دیگر، تعداد زیادی از کودکان نیز والدینشان در زندان هستند. آیا کتابخانه‌های عمومی به مجرمان سابق که به جوامع خود بازمی‌گردند یا به والدین زندانی و فرزندانشان خدمات ارائه می‌دهند؟ بسیاری این کار را انجام می‌دهند و برخی برنامه‌های نوآورانه وجود دارد که بر ارزش چنین خدماتی تأکید می‌کند. زندانیان نیز به مانند شهروندان خارج از حصار نیازهای اطلاعاتی خاص خود را دارند. مجرمان سابق به اطلاعاتی در مورد مسکن، پناهگاه‌های بی‌خانمان، مراکز ترک اعتیاد، مشاغل و حرفه‌ها، نحوه کسب مجوز و کارآموزی، مراقبت‌های بهداشتی، فرزندپروری و روابط خانوادگی نیاز دارند. آن‌ها به‌ندرت به ذهنشان خطور می‌کند که برای دریافت این اطلاعات به کتابخانه‌های عمومی خود مراجعه کنند. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با نهادها و کانون‌های

اصلاح و تربیت شریک شوند تا زندانیان را با غنای اطلاعات و خدماتی که برای آن‌ها و خانواده‌هایشان در دسترس است، ارتباط دهند (اوزبورن^۱، ۲۰۰۴).

افزون بر این، طبق اصل چهارم از قوانین سازمان ملل در مورد به‌کار بستن حداقل مقررات برای رفتار با زندانیان چنین آمده است: «هر زندان باید یک کتابخانه برای استفاده گروه‌های مختلف زندانیان و به‌قدر کافی کتاب‌های آموزشی و تفریحی داشته باشد و زندانیان برای استفاده کامل از آن‌ها ترغیب شوند» (کیزر، ۱۳۷۳). در بیانیه یونسکو (۱۳۷۴) نیز در مورد خدمات کتابخانه‌های عمومی به زندانیان توصیه شده است. زندانیان مانند دیگر شهروندان حق دارند که به مواد خواندنی دسترسی داشته باشند؛ چنانکه حق شرکت در فعالیت‌های ورزشی یا کلاس‌های آموزشی را نیز دارند، و این حق باید در قوانین زندان‌ها پیش‌بینی شده باشد. خدمات کتابخانه‌ای به‌منزله فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی، باید در فعالیت‌های جاری زندان لحاظ شود و وقت کافی برای استفاده زندانیان از کتابخانه فراهم گردد. در مقابل، کتابخانه وظیفه دارد که فعالیت‌های آموزشی زندان را پشتیبانی کند و زندانیان را برای بازگشت به جامعه آماده سازد و منابعی نیز برای حمایت و توسعه حرفه‌ای آنان در اختیار قرار دهد و منابع تکمیلی را از طریق امانت بین‌کتابخانه‌ای و دیگر خدمات تعاونی میسر سازد (ایفلا، ۱۹۹۵).

تهیه منابعی در مباحث مورد علاقه زندانیان و مسائل روزمره آنان، مواد دیداری-شنیداری، و موسیقی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. زندانیانی که به هر دلیل، در انفرادی به‌سر می‌برند نیز باید تحت پوشش خدمات کتابخانه قرار گیرند. بسیاری از زندانیان در بازداشت حفاظتی یا در بخش‌های پزشکی به‌سر می‌برند. باید اطمینان حاصل شود که کلیه آنان خدمات کتابخانه‌ای را دریافت می‌کنند. فهرست کتابخانه باید برای زندانیان انفرادی ترجیحاً از طریق یک پایگاه اطلاعات کتابخانه‌ای یا اتصال به شبکه محلی قابل دسترس باشد. برقرار کردن ارتباط با زندانیانی که زبان آنان زبان رسمی کشوری که در آن زندانی شده‌اند نیست، ضروری است. کتابخانه می‌تواند موانعی را که به‌سبب ناآشنایی با زبان ایجاد می‌شود مرتفع سازد (لیتگو، ۱۹۹۶).

۴. بیماران. خدمات کتابخانه‌ای به بیمارستان‌ها در بسیاری از کشورها سابقه‌ای طولانی دارد. حتی استانداردهایی نیز برای عرضه این‌گونه خدمات تهیه شده است. خدمات کتابخانه‌ای نه تنها به بیماران بیمارستان‌ها ارائه می‌شود، بلکه تلاش بر آن است که این‌گونه خدمات به افرادی که در خانه یا مراکز دیگری بستری هستند نیز ارائه شود. چنین خدماتی برای افرادی که خانه‌نشین شده‌اند معمولاً از طریق کتابخانه‌های سیار صورت می‌گیرد. ارسال کتاب از طریق پست و استفاده از کتاب‌های گویا برای افرادی که قوه بینایی آن‌ها برای خواندن حروف چاپی معمولی کافی نیست یا اشخاصی که نمی‌توانند کتاب را ورق بزنند نیز جزو این‌گونه خدمات است (جانسون، ۱۳۷۳).

۵. معلولان. ناتوانی یا معلولیت عبارت است از هرگونه محدودیت یا فقدان توانایی انجام فعالیت‌های معمولی و متعارف که از یک نقص عضو نشئت می‌گیرد (منظمی تبار، ۱۳۹۹). امروزه این گروه از جامعه بزرگ‌ترین اقلیت جهان به شمار می‌روند. نزدیک به یک و نیم درصد جمعیت ایران دارای یکی از انواع معلولیت‌ها هستند (وزیری و فیض‌آبادی، ۱۴۰۰). افراد دارای معلولیت، اقلیت فرهنگی جامعه را تشکیل داده و دیدگاه‌ها، سلیق و باورهای خاص خود را دارند (قاسمی، ۱۳۹۹). معلولیت شامل معلولیت دیداری، اختلال شنوایی، معلولیت جسمی، اختلال‌های گویایی و زبانی، معلولیت ذهنی و هیجانی، و معلولیت‌های چندگانه است. خدمات کتابخانه‌های عمومی برای معلولان به‌منظور انجام فعالیت‌های زیر طراحی می‌شود:

- کمک به افراد معلول و عقب‌مانده برای برخورداری از زندگی لذت‌بخش، پی‌بردن به استعدادها و توانایی‌های فردی، و ایجاد علاقه در افراد معلول؛

- کمک به اشتغال حرفه‌های مختلف؛ و

- تشویق افراد معلول و عقب‌مانده برای کسب استقلال فردی.

کتابخانه‌ها باید افرادی را، در چارچوب بودجه و زمان موردنیاز، مأمور ارائه خدمات به مؤسسات، افراد، یا خانواده‌هایی کنند که نیاز به توجه ویژه دارند (جانسون، ۱۳۷۳). جامعه ناشنوایان، به افرادی که به‌سبب ناشنوایی مادرزادی از زبان اشاره استفاده می‌کنند، افرادی که هم از زبان اشاره و هم از زبان نوشتاری عامه مردم استفاده می‌کنند، بزرگسالانی که گوش‌شان سنگین است، و اعضای شنوای خانواده ناشنوایان اطلاق می‌گردد.

ارائه خدمات به عوامل بسیاری از جمله حجم منابع و جمعیت جامعه ناشنویان بستگی دارد. کارکنان کتابخانه نیز باید آموزش‌های لازم را در مورد ارائه خدمات و ارتباط مؤثر با ناشنویان گذرانده باشند. در برخی کشورها، کتابخانه‌ها در سطح ملی یا منطقه‌ای معمولاً دفتر یا بخشی را که مسئول خدمات مشاوره‌ای به ناشنویان باشد پیش‌بینی می‌کنند. وجود دستگاه مخصوصی که ناشنویان می‌توانند توسط آن از تلفن استفاده کنند در کتابخانه لازم است. علائم اخطار قابل مشاهده باید در کتابخانه نصب شود تا مراجعان ناشنوا از مشکلات و موقعیت‌های اضطراری آگاه شوند. منابع بصری غیرچاپی در مجموعه هر کتابخانه‌ای که مراجعه‌کننده ناشنوا دارد اجتناب‌ناپذیر است. مجموعه‌ای از فایل‌های ویدئویی یا فیلم‌ها را می‌توان به زبان اشاره یا همراه با زیرنویس جمع‌آوری کرد و وسایل لازم را برای مشاهده آن‌ها فراهم آورد. از اعضای ناشنوی کتابخانه برای طراحی و گسترش خدمات و ایجاد کمیته‌های مشورتی، می‌توان بهره‌مند شد. پیش‌بینی برنامه‌هایی به زبان اشاره، مانند قصه‌گویی و برنامه‌هایی مرتبط با فرهنگ ناشنویان می‌تواند مفید باشد (میشل، ۱۹۹۲).

نابینایان یا افراد دارای معلولیت دیداری، از موادی چون کتاب‌هایی با چاپ درشت و خط بریل، مجله‌هایی به خط بریل، نوار کاست از منابع داستانی و اطلاعاتی (کتاب‌های گویا)، صفحات موسیقی، مجموعه‌های آموزشی، و بازی‌های انطباق‌یافته با نیازهای کودکان، از قبیل شطرنج و کتاب‌های معمول کودکان اما با تصاویر بزرگ و حروف چاپی واضح استفاده می‌کنند. برای مجله‌های پرحجم به خط بریل، قفسه‌های بسیار و میزهای بزرگ برای مطالعه مورد نیاز است. نشانه‌های راهنما به خط بریل بر کتاب‌ها و قفسه‌ها نصب می‌گردد و وسایل شنیداری برای نرم‌افزارها به‌منظور سازمان‌دهی مواد کتابخانه‌ای مورد نیاز است.

برنامه‌هایی چون قصه‌گویی، نمایش، و موسیقی می‌تواند توسط کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان اجرا گردد. خدمات کتابخانه برای کودکان نابینا با همکاری والدین و مؤسسات دیگر انجام می‌شود. برای کودکان باید به نسبت طول زمانی که خط بریل را آموخته‌اند و نیز به میزان توان هوشی ایشان توجه داشت، زیرا در مراحل مختلف سرعت و درک مطلب هستند. این کودکان مانند کودکان بینا، در هر سنی به انواع کتاب‌ها و موضوع‌های مورد علاقه خود نیازمندند به‌شرطی که با خط بریل و با حروف مشخص یا حروف درشت چاپ شده باشد. بخش مهمی از قانون کتابخانه‌های