

خدمات

مرجع^۱

نوشته نورالله مرادی^۲

چکیده ۵: مفهوم خدمات مرجع از اواخر قرن نوزدهم متداول شده است، لیکن در دهه سی سده بیستم نظریه خدمات مرجع مطرح گردید. جیمز وایبر، رانگانانان و سامونیل روتشتاین از پیشگامان ارائه نظریه خدمات مرجع محسوب می‌شوند. عمده‌ترین عوامل ثابت در خدمات مرجع عبارتند از: هدف، عملکرد، استفاده کننده و کتابدار که هر یک ویژگیها و پیچیدگیهای خاصی دارند. خدمات مرجع را با در نظر گرفتن عوامل ثابتی چون شرایط و سنتهای محلی، انواع مراجعه‌کنندگان، نوع و اندازه منابع کتابخانه، می‌توان به سه گروه خدمات مرجع پایه، خدماتی که عموماً ارائه می‌شوند، و خدماتی که گاه به گاه ارائه می‌شود تقسیم کرد. پاره‌ای از مشخصان خدمات مرجع را به دو گروه خدمات مرجع مستقیم و خدمات مرجع غیرمستقیم تقسیم می‌کنند. امروزه خدمات مرجع به گروههای خاصی، چون اقلیتهای نژادی و مذهبی، معلولین و بیسوادان و نوسوادان ارائه می‌گردد و نقش مهمی در ارائه اطلاع به گروهها برعهده دارد.

خدمات مرجع

هرچند کمک به مراجعه کننده در کتابخانه سابقهای بسیار کهن دارد، لیکن آنگونه که روتشتاین^۳ می‌گوید: «مفهوم خدمات مرجع بعد از سال ۱۸۷۵ متداول شده است.» ارائه تعریفی جامع و مانع از خدمات مرجع، کاری بسیار مشکل است و تعاریف مختلف و گوناگونی تاکنون ارائه شده است.

1. Reference Service

۲. مدیرکل آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

3. Samuel Rothstein

فصلنامه کتاب. نشریه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
دوره سوم - ۱۳۷۹

آلفرد آدلر^۴ در بحثی که در بارهٔ ریاضیات و ریاضیدانان دارد، چنین می‌گوید: «راه منطقی برای آغاز بحث این است که معلوم کنیم که ریاضیات چیست و ریاضیدانان چه می‌کنند، اما این کار احتمالاً غیرممکن است. به قریب نزدیک به یقین، اگر از هر دو ریاضیدان پرسیده شود که توصیفی از ریاضی بیان کنند، با هم اتفاق نظر نخواهند داشت، و روز بعد هم با آنچه روز پیش گفته‌اند موافق نخواهند بود. فقط می‌توان گفت که ریاضیات کاری است که ریاضیدانان می‌کنند.»^۵ کتس، پس از نقل قول بالا می‌نویسد: اگر به جای ریاضیات و ریاضیدانان، واژه‌های «خدمات مرجع» و «کتابدار مرجع» را بگذاریم، می‌توانیم بگوییم: «خدمات مرجع کاری است که کتابدار مرجع انجام می‌دهد.»^۶

اگرچه خدمات مرجع از دههٔ هفتاد سدهٔ نوزدهم در کتابخانه‌های آمریکا رایج گردید، لیکن هیچ گونه مفاهیم نظری برای آن تعریف و ارائه نشد. در دههٔ سی سدهٔ بیستم، جیمز وایر^۷، نخستین کسی است که می‌کوشد تا نظریهٔ خدمات مرجع را بیان کند. هرچند که تعریف او کامل و جامع نیست. کتاب وایر با عنوان کار مرجع^۸ در سال ۱۹۳۰ منتشر شد. او در این کتاب، سه نوع نظریه را برای خدمات مرجع معرفی می‌نماید و آنها را به ترتیب نظریه محافظه کارانه^۹، نظریهٔ میانرو^{۱۰} و نظریهٔ لیبرالی^{۱۱} نامگذاری می‌کند. ما

4. Alfred Adler

5. William A. Katz. *Introduction to Reference Work*. vol.2, New York: McGraw-Hill, 1974. p.6

6. Ibid

7. James Wayer

8. James I. Wyer. *Reference Work*. Chicago: American Library Association, 1930.

9. Conservative

10. Moderate

11. Liberal

می‌توانیم این سه نوع نظریه را سه نوع روش و رویکرد مختلف برای گردآوری و تهیه اطلاعات موردنیاز مراجعه کننده به حساب بیاوریم که متناسب با نوع کتابخانه و مراجعه کننده به کار گرفته می‌شوند.

نظریهٔ محافظه کارانه بر این فرض متکی است که کمک فردی احتمالی به مراجعه کنندگان نباید بیش از اندازه و حد کفایت باشد. کمک باید به آموزش مراجعه کننده و راهنمایی او بسنده کند. یک مراجعه کننده بی تجربه فقط نیاز به این دارد که راه را به او نشان دهند. کتابدار باید وقتی به مراجعه کننده‌ای کمک کند که درخواست کمک و یاری کرده باشد. پس کار کتابدار مرجع به ارائه خدمات برای پاسخگویی به سئوالات مرجع معمولی که نیاز به استفاده از منابع مرجع فوری دارند محدود می‌شوند.

در مقابل نظریهٔ محافظه کارانه، نظریه لیبرالی مرجع قرار دارد. در این نظریه، کتابدار مرجع موظف است حداکثر کمک و یاری را به مراجعه کننده بنماید. کتابدار مرجع باید به استقبال مراجعه کننده برود و به کمک او بشتابد و بهر قیمتی که شده اطلاعات مورد نیاز او را گردآوری کند. اینکه چقدر وقت لازم دارد و چه نوع منابعی را باید بررسی کند مطرح نیست، حتی اگر لازم باشد، کتابدار مرجع باید از طریق امانت بین کتابخانه‌ها، منابع و اطلاعات مورد نیاز را فراهم آورد.

حد واسط دو نظریه افراطی فوق، نظریه میانرو قرار دارد. بیشتر کتابداران مرجع این نظریه را ترجیح می‌دهند. در این صورت به تعداد بیشتری از مراجعه کنندگان سرویس داده می‌شود، هرچند که هزینه آن نیز زیاد می‌شود.

در دههٔ ۱۹۴۰، رانگاناتان، ویرایش نخست کتاب خدمات مرجع و کتابشناسی^{۱۲} را منتشر کرد. این کتاب و دیگر آثاری که رانگاناتان در

زمینه خدمات مرجع در سالهای بعد منتشر کرد، جملگی بر اساس پنج قانون کتابداری او تدوین و تألیف شده‌اند. این پنج قانون عبارتند از:

- کتاب برای استفاده است.
- هر خواننده‌ای کتابش
- هر کتابی خوانده‌اش
- وقت خواننده را هدر ندهیم
- کتابخانه ارگانسمی است زنده و پویا

به نظر رانگانانان خدمات مرجع کارکرد نهایی و غایی هر کتابخانه است، بدون آنکه کوچک یا بزرگ بودن آن کتابخانه تأثیری داشته باشد. البته همین التفات و توجه به خدمات مرجع به عنوان غایت عملی کتابخانه موجب گردیده تا از توجه به جنبه نظری آن غفلت شود.

یکی دیگر از صاحب نظران مرجع ساموئیل روتشتاین است. او سه نظریه زیر را برای خدمات مرجع ارائه می‌دهد:

نظریه حداقل: کتابدار مرجع، در صورتی که توانایی کافی برای ارائه خدمات نداشته باشد، از اعتماد به نفس زیادی نیز به‌رمنند نخواهد بود و دچار ترس می‌گردد. از این رو می‌کوشد تا حد ممکن از دسترس مراجعه‌کننده دور باشد و حداقل کمک را نیز به مراجعه‌کننده بنماید. پس نظریه حداقل بر اساس ترس ساخته شده است. در صورتیکه کتابدار مرجعی به کارش مسلط باشد، اما به دلیل تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان، نتواند کمک زیادی به آنها بنماید، مشمول این نظریه نخواهد گردید.

نظریه حداکثر: وقتی کتابدار مرجعی کارش را خیلی خوب می‌داند و به خودش نیز اعتماد دارد و از توانایی خود نیز آگاه است، اگر به مراجعه‌کننده‌ای برخورد کند که سردرگم در کتابخانه به دور خود می‌چرخد، بدون وقفه و درنگ خودش را به او می‌رساند و برای کمک به او اعلام

آمادگی می‌کند. نظریهٔ حداکثر بر اساس مفهوم «اعتماد» ساخته شده است. ممکن است، همانطور که گفته شد، چنین کتابداری به دلیل تعداد زیاد مراجعه کنندگان نتواند، عملاً حداکثر خدمات را به آنها ارائه دهد.

نظریه حد متوسط بین دو نظریهٔ فوق قرار دارد و در واقع راه میانه است. هرچند که تعیین حد و حدود چنین راهی به راحتی عملی نیست. در این نظریه کتابدار بر اساس هر مورد، یا در نظر گرفتن شرایط تصمیم می‌گیرد که تا چه حد به مراجعه کننده کمک و یاری نماید. از این رو، ممکن است به مراجعه کننده‌های حداکثر یاری و کمک را بکند و در همان زمان به مراجعه کننده دیگر کمک زیادی ننماید. این نظریهٔ خدمات مرجع که بر پایه مفهوم مصلحت قرار دارد، اصطلاحاً نظریهٔ حد متوسط خوانده می‌شود.^{۱۳}

کس، چهار عامل ثابت را در خدمات مرجع قابل ذکر می‌داند:

۱. هدف: هدف از خدمات مرجع کمک به مراجعه کننده برای دستیابی به اطلاعات، یا بهتر بگوییم اطلاعات بخصوصی است که به گمان او برای پاسخگویی به نیازش لازم است و در جستجوی آن است. این «کمک» ممکن است محدود یا گسترده باشد. عموماً در مورد سئوالات مستقیم و به اصطلاح سردستی و فوری این کمک محدود است و در مورد سئوالات پژوهشی و تحقیقاتی، این کمک گسترده است.

۲. عملکرد: عملکرد خدمات مرجع یعنی نشان دادن محل پاسخ به مراجعه کننده. پاسخ ممکن است محدود یا گسترده باشد. همچنین ممکن است پاسخ به طور مستقیم در اختیار مراجعه کننده قرار گیرد، یا او را به منابعی که می‌تواند پاسخ خود را در آنها پیدا کند، راهنمایی کرد. عملکرد خدمات مرجع به متغیرهای زیادی وابسته است از دانش و تجربه کتابدار مرجع گرفته تا منابعی که در کتابخانه قابل دستیابی است.

۳. استفاده کننده: استفاده کننده برای سئوالی که می‌کند، می‌تواند دلایل زیادی داشته باشد، ولی احتمالاً باید به «کاری» که او با داده‌هایی که کتابدار مرجع برایش گردآوری می‌کند خواهد کرد، توجه داشت. این «کار» می‌تواند در حد تصدیق یا تکذیب چیزی باشد که مراجعه کننده قبلاً آن را درست فرض کرده است، یا استفاده خاصی از اطلاعات، مثلاً برای تهیه یک گزارش درسی، یک سخنرانی، آغاز یک پژوهش و تحقیق و غیره باشد. هم چنین ممکن است استفاده کننده به دنبال اطلاعات بیشتر یا کمتر، یا اصلاح اطلاعاتی باشد که در اختیار دارد.

۴. کتابدار: در واری سه عاملی که بیان شد، عمل متقابل کتابدار با استفاده کننده و کل نظام کتابخانه قرار دارد. این عمل متقابل نه همیشه ثابت است و نه قابل پیش بینی است. واقعیت این است که هدف خدمات مرجع - و از آن بالاتر عملکرد آن - بدون وجود کتابدار به عنوان واسطه بین استفاده کننده و نیازهایش از یک سو و منابع اطلاعاتی که می‌تواند پاسخگوی مراجعه کننده باشد، با موفقیت همراه نخواهد بود.

البته کسی ممکن است استدلال کند که مراجعه کننده می‌تواند بدون کمک کتابدار مرجع، از لابلائی مجموعه کتابهای کتابخانه، هرچند با کوشش زیاد، آنچه را که می‌خواهد پیدا کند. بهرحال، استفاده از مجموعه و منابعی که به خوبی سازمان یافته است، پایگاه کتابدار را به عنوان یک عامل فعال و مؤثر روشن می‌نماید.^{۱۴}

انواع خدمات مرجع

انواع خدمات مرجع که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، کتابخانه به کتابخانه تفاوت می‌کند. بطور کلی خدمات مرجع به عوامل زیر بستگی دارد:

14. William A. Katz. *Introduction to Reference Work*. New York: McGraw-Hill, 19 .p.

۱. شرایط محلی
 ۲. سنتهای محلی
 ۳. انواع مراجعه کنندگان
 ۴. نوع و اندازه کتابخانه
 ۵. منابع کتابخانه
 ۶. فلسفه کتابدار، با در نظر گرفتن سازمان و مدیریت کتابخانه
- با توجه به عوامل بالا، خدمات مرجع را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد:

۱- خدمات مرجع پایه. منظور خدمات مرجعی است که هر کتابخانه‌ای می‌کوشد تا به مراجعه کنندگان خود ارائه دهد، و این حداقل خدماتی است که در بخش مرجع ارائه می‌شود. خدمات پایه عبارتند از:

- ۱-۱- تهیه و تدارک اطلاعات عمومی
- ۲-۱- تهیه و تدارک اطلاعات تخصصی
- ۳-۱- کمک و یاری در یافتن اسناد و مدارک
- ۴-۱- کمک در استفاده از برگردان کتابخانه
- ۵-۱- کمک در استفاده از منابع مرجع

۲- خدماتی که عموماً ارائه می‌شود. این خدمات عبارتند از:

- ۱-۲- امانت بین کتابخانه‌ها
- ۲-۲- حفظ و نگهداری منابع
- ۳-۲- آموزش مراجعه کنندگان
- ۴-۲- گردش در کتابخانه و معرفی اجزا و ارکان کتابخانه
- ۵-۲- برگزاری نمایشگاه در کتابخانه
- ۶-۲- کمک به غیراعضا

- ۷-۲- تهیه نشریات کتابخانه
 ۸-۲- راهنمای خوانندگان
 ۹-۲- خدمات نمایه سازی و چکیده نویسی
 ۱۰-۲- تهیه کتابشناسی
 ۱۱-۲- نگهداری بریده جراید
 ۱۲-۲- نگهداری بایگانیهای اختصاصی از جمله مجموعه‌های
 جزوات، گزارشها و امثال آنها
 ۱۳-۲- ارزیابی منابع مرجع

۳- خدماتی که گاه به گاه اجرا می‌شود، از آن جمله است:

- ۱-۳- نمایش نشریات جاری
 ۲-۳- تهیه فتوکپی
 ۳-۳- ارائه خدمات ترجمه^{۱۵}

پارهای از متخصصان، به پیروی از انجمن کتابداران آمریکا، خدمات مرجع را به دو گروه بزرگ تقسیم می‌کنند:

- ۱- خدمات مرجع مستقیم. در این گروه از خدمات کتابدار بطور مستقیم با مراجعه‌کننده تماس دارد و رودررو به حرفهای او گوش می‌دهد و پاسخ را در اختیار او قرار می‌دهد. خدمات مرجع مستقیم عبارتند از:

- ۱-۱- خدمات اطلاعاتی. دامنه این خدمات از پاسخگویی به یک سؤال ظاهراً ساده که با مراجعه به یک کتاب مرجع معین انجام می‌گیرد، تا تهیه اطلاعات تخصصی، بر اساس تجسس در مجموعه‌های کتابخانه که ترکیبی از صلاحیت در فنون

کتابداری و تخصص در موضوع را می‌طلبد، گسترده است. عمق چنین خدماتی و خصیصه آنها بسته به نوع کتابخانه و مراجعه‌کننده‌ای که موضوع این خدمات است تغییر می‌کند. ولی صرف نظر از سطح یا عمق خدمات اطلاعاتی، خصیصه اصلی آن تهیه محصول نهایی بر مبنای اطلاعاتی است که مراجعه‌کننده کتابخانه به دنبال آن است. بدین ترتیب، نخستین وظیفه کتابدار مرجع، بطور خیلی ساده، پاسخگویی به سئوالات است. معمولاً به سئوالات در پشت میز مرجع و یا در کتابخانه پاسخ داده می‌شود، ولی در کشورهای پیشرفته از امکانات و وسایل جدید برای سهولت و تسریع در کار مرجع استفاده می‌گردد. از آن جمله است استفاده از تلفن، مخصوصاً در پاسخگویی به سئوالات ساده و فوری و با گسترش همکاری بین کتابخانه‌ها - مانند امانت بین کتابخانه‌ها - استفاده از سیستم پست، فکس و شعبه‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی کامپیوتری مرسوم شده است.

۲-۱- راهنمای استفاده از کتابخانه. بسیاری از مراجعه‌کنندگان - بخصوص در کتابخانه‌ها بزرگ - به راحتی قادر به استفاده از امکانات و مجموعه کتابخانه نیستند. طرز استفاده از برگردان را نمی‌دانند، از نظام رده‌بندی کتابخانه اطلاع درستی ندارند، به دنبال قسمت مجلات یا انتشارات دولتی می‌گردند، حتی از کتابدار کتابخانه سراغ مداد تراش را می‌گیرند. به منظور سهولت در استفاده از کتابخانه و برای صرفه‌جویی در وقت مراجعه‌کننده، راهنمایی این گروه از مراجعه‌کنندگان برعهده کتابدار بخش مرجع است.

۲- خدمات غیرمستقیم به طور خلاصه عبارتند از:

۱-۲- گزینش مواد. گزینش مواد شامل شناخت انواع گوناگون

مواد لازم برای خدمات مرجع است؛ این مواد علاوه بر کتاب، شامل ادواریها، نسخ خطی، روزنامهها و سایر موادی می‌شود که به کتابدار در خدمات مستقیم کمک می‌کند. انتخاب و تهیه و وجین این نوع مواد بخش مهمی از کار مرجع است. بسیاری از منابع مرجع، بخصوص آن گروه از آنها، که برای پاسخگویی سئوالات فوری به کار می‌رود، به صورت سالانه منتشر می‌شود، اگر هر ساله برای تهیه ویرایش جدید آنها اقدام نشود، پس از چند سال بخش مرجع قدرت پاسخگویی خود را، شاید از دست ندهد ولی بدون شک، پاسخهای آن روزآمد نخواهد بود.

۲-۲- دستیابی به مواد. متأسفانه امکان دستیابی به مواد به حد

کافی ندارد. به منظور حل این مشکل، کتابدار ممکن است وقت زیادی را برای تهیه کتابشناسیهای تخصصی و با استفاده از منابع کتابخانه صرف کند. هیچ کتابخانهای نیست که مجموعه‌های کامل و جامع، به معنای نسبتاً مطلق کلمه، داشته باشد. از این رو، کتابخانه‌ها بایستی در سطح منطقه‌ای و حتی ملی و بین‌المللی اقدام به ایجاد نظام امانت بین کتابخانه‌ها نمایند. بدین ترتیب این امکان به وجود می‌آید که هرگاه مراجعه‌کننده‌ای به کتابخانهای مراجعه نماید، در صورتیکه کتابخانه کتاب یا منابع مورد نیاز مراجعه‌کننده را نداشته باشد، می‌تواند آن را از کتابخانه دیگری امانت گرفته و در

اختیار مراجعه‌کننده خود قرار دهد. البته انجام این مهم در گرو فراهم آوردن ابزار و امکاناتی - از جمله تهیه فهرستگانی جامع از موجودی کتابخانه‌های منطقه/کشور و تهیه آیین‌نامه‌ای جامع و قابل اجرا توسط کتابداران است. همچنین لازم و ضروری است که کتابداران نیز با اهمیت و فنون و نحوه اجرای امانت بین کتابخانه‌ها آشنا شوند و پاره‌ای مقررات دست و پاگیر نیز که مزاحم فعالیت و ابتکار مدیران متخصص کتابخانه‌ها می‌شوند از پیش پای آنها برداشته شود، بدون شک، اجرای طرح امانت بین کتابخانه‌ها، قدرت ارائه خدمات عمومی، از جمله خدمات مرجع هریک از کتابخانه‌های عضو را چندین برابر می‌کند و موجب همکاری و ارتباط بیشتر بین کتابداران کشور می‌گردد.

۳-۲- ارزیابی مرجع: کیفیت کار بخش مرجع چگونه است؟ چه کارهایی باید انجام گیرد تا سطح این کیفیت افزایش یابد؟ با به کار گرفتن یک روش درست ارزیابی می‌توان به اصلاح و بهبود بخش مرجع و منابع آن پرداخت و کیفیت و کارایی آن را افزایش داد.

خدمات مرجع و گروه‌های خاص

همواره اعتقاد بر این بوده است که کتابخانه‌ها با مجموعه کتابها و نشریات و اطلاعات نوشتاری، و به کمک کتابداران متخصص و باتجربه خود می‌توانند به افراد تحصیل کرده و باسواد سرویس بدهند. لیکن در چند دهه اخیر شرایط اجتماعی - فرهنگی و تکنولوژیکی جهان تغییر کرده است.

اختراع و به‌کارگیری کامپیوتر و وسایل مدرن اطلاعاتی/ارتباطی، از جمله وسایل ضبط و پخش منابع دیداری - شنیداری (مانند فیلم و ویدئو)، امکانات ذخیره و بازیابی اطلاعات را صدچندان کرده است. استفاده از ویدئو و دیسک فشرده در مؤسسات تجاری و بازرگانی، مدارس و حتی در خانه‌ها، انقلابی عظیم به وجود آورده است. دیگر کتابخانه‌ها نمی‌توانند استفاده از منابع خود را منوط به داشتن سواد خواندن و نوشتن کنند. نمایش یک برنامه مبارزه با آفات کشاورزی در یک کتابخانه روستایی می‌تواند روستاییان را با آخرین روشهای مبارزه با آفات کشاورزی آشنا نماید. امروزه، همه افراد جامعه، بدون توجه به تفاوت‌هایی که از نظر جنسیت، مواد، سن و سلامتی دارند، بایستی بتوانند از کتابخانه، و از جمله از بخش مرجع آن، استفاده کنند. رانگانانان - پدر کتابداری هندی - معتقد بود که «هر خواننده‌ای کتابش» و امروزه می‌توانیم آن را به «هر مراجعه‌کننده‌ای اطلاعاتش» تغییر دهیم. گروههای خاص که کتابخانه بایستی به آنها خدمات خود را ارائه دهند، عبارتند از گروههای قومی، بیسوادان و نوسوادان و معلولین.

گروههای قومی

در پارهای از کشورهای جهان گروههایی زندگی می‌کنند که به دلایل مختلف، از جمله نژاد، زبان، فرهنگ، مذهب، رنگ پوست و امثال آنها از مردم آن کشور متمایزند و آنها را به اصطلاح «گروههای قومی» یا «اقلیت» می‌خوانند. عموماً گروههای قومی و اقلیت در کشورهای «مهاجرپذیر» بیشتر است. در سده‌های گذشته، گروههایی که به کشورهای دیگر مهاجرت می‌کردند، چندان زیاد نبودند، و به دلیل سختی و کندی وسایل ارتباطی و حمل و نقل و قطع ارتباط با محل قبلی زندگی خود، عملاً از فرهنگ خود به دور می‌افتادند و چه بسا فرهنگ کشور میزبان را می‌پذیرفتند و به اصطلاح در آن حل می‌شدند. لیکن از برکت توسعه ارتباطات، امروزه، جهان کوچک

گشته و مردم به هم نزدیکتر شده‌اند و به قول مارشال مک لوهان - جامعه‌شناس کانادایی - ما در «دهکده جهانی» زندگی می‌کنیم. در پی تغییرات و انقلابات بزرگ جهانی در چند دهه گذشته، بسیاری از مردم کشورهای مختلف از زادگاه خود کوچ کرده و به کشورهای دیگر رفته‌اند. این رانده‌شدگان یا آوارگان، گروهها و اقلیتهای قومی و مذهبی را در کشورهای میزبان تشکیل داده‌اند، بی آنکه از فرهنگ خود دل‌کنده باشند و حتی به دلیل تحرك و جابجایی سریع و گسترش شبکه‌های اطلاعاتی/ارتباطی فرصت جدایی با فرهنگ خود را پیدا کنند. رانده‌شدگان عراقی و آوارگان جنگ داخلی افغانستان که به ایران آمده‌اند، نمونه چنین گروههایی هستند. گروههایی از کردها یا ساکنان عرب زبان خوزستان که به دلیل حمله عراق به ایران از زادگاه و خانمان خود آواره شده و به تهران یا دیگر شهرهای بزرگ ایران کوچ کردند، نمونه‌های دیگری از گروههای قومی هستند. همانطور که دولت موظف است برای این آوارگان داخلی یا خارجی کار، مسکن، آموزش و پرورش و بهداشت تدارک ببیند، کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های عمومی، مدارس و دانشگاهی) نیز موظف‌اند نسبت به ارائه خدمات خاص به آنها اقدام لازم به عمل آورند.

بخش مرجع کتابخانه بایستی برای ارائه خدمات ویژه به این گروهها تدابیر زیر را انجام دهد.

۱- تهیه مراجع عمومی و اختصاصی خاص، از جمله دایرةالمعارفها، فرهنگهای زبان، شرح حالها، فرهنگها و منابع جغرافیایی و ... که بتواند پاسخگوی نیاز افراد گروههای خاص قومی و مذهبی آن جامعه باشد.

۲- در جوامعی که گروه قومی خاصی زندگی می‌کنند، یا به دلایلی به آن سرزمین مهاجرت کرده یا از کشور و زادگاه خود رانده شده‌اند، ضروری است، کتابداری که به زبان و فرهنگ آنها آشنایی دارد در بخش مرجع کتابخانه به کار گرفته شود. بهتر است این کتابدار از بین افراد گروه اقلیت انتخاب گردد.

۳- بخش مرجع بایستی نسبت به تهیه امکانات و وسایل خاص بازیابی اطلاعات برای گروههای خاص قومی از جمله برگردانها و بایگانیهای اطلاعاتی اقدام نماید.

۴- بخش مرجع می‌تواند با استفاده از امکانات تکنولوژیکی نوین، مانند رادیو و تلویزیون، ویدئو، دیسکهای فشرده و امثال آنها قدرت دستیابی به اطلاعات افراد گروههای خاص قومی را افزایش دهد. بخصوص در شرایطی که افراد گروههای خاص قومی به دلیل جنگ یا تحولات اجتماعی به کشور میزبان آمده‌اند و احتمالاً قصد دارند، پس از رفع بحران به کشور خود بازگردند. در این شرایط لازم است رابطه افراد این گروهها با فرهنگ خودشان قطع نشود. در این جا، کتابخانه (و از جمله بخش مرجع) می‌تواند با گردآوری و تهیه منابع نوشتاری، دیداری و شنیداری، به زبان و فرهنگ اصلی افراد این گروهها به آنها کمک زیادی بنماید.

۵- کتابداران مرجع کتابخانه بایستی بکوشند تا مبادا ندانسته - بخصوص در گفت و شنودهایی که با افراد گروههای خاص دارند - موجب آزار و رنجش آنها را فراهم نیاورند. این سوءتفاهمها، عموماً حاصل تفاوت‌های فرهنگی میان کتابدار و مراجعه‌کننده است، که می‌تواند ایجاد اشکالات زیادی بکند. از این رو لازم است کتابداران مرجع با روانشناسی برخورد با این واقعیتها آشنا شوند و همانطور که گفته شد، بهتر است از کتابدارانی که با فرهنگ و آداب و رسوم افراد گروه اقلیت قومی آگاهی دارند و در صورت امکان از خود آنها برای انجام این مهم استفاده کرد.

بیسوادان و نوسوادان

یکی از بلاهایی که اکثر کشورهای جهان سوم به آن دچار هستند، بیسوادی تعداد زیادی از بزرگسالان آن کشورهاست. این بلا و درد اجتماعی

در کشورهای جهان سوم - بخصوص در کشورهای آفریقایی - به مراتب شدیدتر است. کمبود مدرسه، نارسایی نظام آموزشی، بدی وضعیت نشر، فقدان فرهنگ و عادت مطالعه، نارسایی کتابخانه‌ها - بخصوص کتابخانه‌های مدارس و عمومی - و گریز مردم تحصیل کرده و باسواد از کتابخانه، یک چرخهٔ اهریمنی قوی را در کشورهای جهان سوم به وجود آورده است. متأسفانه نرخ افزایش جمعیت در این کشورها بسیار بالاست و این خود بسیار بر مشکل می‌افزاید. بخصوص که تعداد نسبتاً زیادی از افراد بزرگسال آن جامعه نیز بیسواد هستند و لازم است دولت با طرحها و برنامه‌های منظمی نسبت به باسواد کردن آنها اقدام نماید.

در این جوامع کتابخانه می‌تواند - و باید - در برنامه‌های رسمی و غیررسمی آموزشی، نقش مهمی ایفا نماید. بدون شک مدارس نخستین خاکریز و خط مقدم جبهه در پیکار با بیسوادی است و بایستی در تقویت و گسترش کمی و کیفی آنها نهایت کوشش به عمل آید. لیکن مشکل به همین جا پایان نمی‌یابد. کتابخانه‌ها (از جمله بخش مرجع آنها) بایستی بکوشند تا به نوسوادان و حتی بیسوادان جامعه سرویس بدهند. برای انجام این مهم کارهای زیر ضروری است:

۱- تقویت کتابخانه‌های مدارس. یکی از هدفهای کتابخانه‌های مدارس می‌تواند ارائه خدمات به نوآموزان باشد تا قدرت خواندن و درک آنها را تقویت نماید. آشنایی با کتابهای مرجع و طرز استفاده از آنها می‌تواند دانش‌آموزان را با تحقیق و استفاده از منابع کتابخانه آشنا نماید.

۲- تقویت کتابخانه‌های روستایی. موفقیت طرحهای مبارزه با بیسوادی، عموماً، ناکام می‌گردد. زیرا پس از آموزش بزرگسالان بیسوادان و پایان یافتن دورهٔ آموزشی، امکانات مطالعه و یادگیری مستمر برای آنان فراهم نمی‌گردد و در نتیجه پس از گذشت چند سال آنچه آموخته‌اند فراموش می‌کنند. به منظور ادامه آموزش و یادگیری مستمر بزرگسالانی که سواد

خواندن و نوشتن آموختن، لازم است به طور مرتب نشریات مخصوص در اختیار آنان قرار گیرد. انجام این مهم را می‌توان بر عهده شبکه کتابخانه‌های روستایی و سیار قرار داد. کتابداران این کتابخانه‌ها می‌توانند نقش مهمی در آموزش مستمر داشته باشند.

۳- استفاده از منابع دیداری - شنیداری. به کمک تکنولوژی جدید و استفاده از امکاناتی مانند رادیو و تلویزیون و ویدئو می‌توان به نوسوادان و بیسوادان خدمات لازم را ارائه داد. مجموعه برنامه‌های بهداشتی، کشاورزی، مبارزه با آفات و شناخت بیماریهای دامی، و حتی برنامه‌های تفریحی و فیلمهای سینمایی که بر روی ویدئو کاست ضبط گردیده را می‌توان از طریق «ویدئو پروژکشن» و بر روی پرده سینمایی نمایش داد. به این ترتیب حتی می‌توان بیسوادان را نیز به کتابخانه دعوت کرد تا از امکانات کتابخانه برای کسب اطلاعات استفاده نمایند. شناخت نیازهای روزمره مردم یک روستا، یا یک محله، می‌تواند کتابدار را برای کشاندن آنها به کتابخانه یاری کند. چند سال پیش در یکی از شهرکهای هندوستان، کتابدار جوانی اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی تعمیر و مرمت دوچرخه و خیاطی کرد. در نتیجه بسیاری از مردان که دوچرخه داشتند و زنان برای آموزش خیاطی در این دوره‌های کتابخانه عمومی شرکت کردند، و به این ترتیب کتابدار فرصت یافت تا آنان را به همکاری با کتابخانه و شرکت در برنامه‌های مبارزه با بیسوادی دعوت نماید.

معلولین

امروزه معلولین را - به علت ناتوانی جسمی یا ذهنی آنها - مطرودین جامعه نمی‌دانند. ارگانها و نهادهای جامعه وظیفه خود می‌دانند به این افراد کمک و یاری کنند و کتابخانه‌ها نیز از مهمترین نهادهایی هستند که می‌توانند به این افراد خدمت نمایند. سهم ارائه خدمات به معلولین جسمی

بسیار بیشتر از معلولین ذهنی است. معلولین جسمی را می‌توان به روشندلان، ناشنوایان و کسانی که نقص عضو حرکتی دارند، تقسیم کرد که هریک از آنها شامل زیرگروههایی می‌شود. مثلاً افرادی که ضعف شنوایی دارند و آنهایی که کلاً شنوایی خود را از دست داده‌اند در گروه ناشنوایان قرار می‌گیرند. همچنین از آنان که ضعف بینایی دارند تا کسانی که کاملاً نابینا هستند در گروه نابینایان یا روشندلان قرار می‌گیرند.

در ایران به دلیل جنگ تحمیلی عراق، تعداد معلولین به نحو چشمگیری افزایش یافته است. اکثر این جانبازان، افراد سالم و شجاعی بودند که در میدانهای جنگ یا گلوله باران و بمباران مناطق مسکونی غیرنظامی معلول شده‌اند و طبیعتاً برای پذیرش شرایط جدید زندگی و انطباق خود با آن، با مشکلات زیادی روبرو هستند. در جهت حفظ سلامت روانی این جانبازان و امیدوار کردن آنها به ادامه زندگی، لازم و ضروری است ارگانها و نهادهای اجتماعی و فرهنگی برنامه‌ریزی لازم را بنماید. ضروری است سیاستی رسمی برای دستیابی به منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌ها - بخصوص کتابخانه‌های دانشگاهی، پژوهشی و عمومی - برای معلولین تدوین و تصویب گردد.

ارائه خدمات مرجع به معلولین در گرو دو مسئله است. نخست فراهم آوردن دستیابی آسان به امکانات کتابخانه و دوم نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان معلول کتابخانه و محدودیتهای جسمانی آنها است که بایستی مورد توجه قرار گیرد. علاوه بر کمک مستقیم و سنتی اطلاعاتی، معلولین ممکن است که در استفاده از برگردان، جابجا کردن کتابهای مرجع، تهیه کپی از منابع مرجع، تهیه کتابشناسیها و امثال آنها به کمک نیاز داشته باشند. کتابداران مرجع و سایر کارکنان کتابخانه باید نسبت به توانایی معلول و نوع معلولیت، به او کمک و یاری کنند. طبیعی است ناشنوایان می‌توانند خود کتابها را بخوانند و از امکانات کتابخانه استفاده کنند، در حالی که، نابینایان فقط می‌توانند از نشریات و کتابهایی که با خط بریل نوشته شده‌اند و

دستگاههای صوتی استفاده نمایند. در این کار کتابدار باید به مراجعه کننده معلول، برای استفاده بهینه از دستگاههای صوتی کمک و یاری کند.

نیاز دانشجویان معلول برای تحقیقات و گزارشهای دانشگاهی، مساول و معادل نیازهای دانشجویانی است که از توانایی جسمی کاملی برخوردارند. اما دانشجویان معلول نیاز به کمک ویژه و خاص دارند و این بر عهده کتابداران - از جمله کتابدار مرجع - است. این در حالی است که کتابخانهها برای اکثریت متوسطی که از توانایی جسمی برخوردارند طراحی و سازماندهی شدهاند.

کتابدار مرجع باید برای ارائه خدمات به مراجعه کنندگان معلول آموزش لازم را ببیند و کار با معلولین را دوست داشته باشد. مراجعه کننده معلول نباید احساس کند که به او ترحم می کنند و یا ارائه خدمات به او موجب آزار روحی کتابدار می گردد.

به طور کلی، خدمات مرجع نقطه عطفی است برای کلیه دانشجویان، صرف نظر از اینکه از نظر جسمی سالم باشند یا نباشند. این نقطه شروعی است برای تحقیق و پژوهش آنان در کتابخانه. کلیه خدماتی که توسط بخش مرجع ارائه می شود بایستی به طور مساوی در اختیار همه قرار گیرد. این خدمات شامل نقل و انتقال منابع مرجع به محل قابل دسترس است که از طرف دانشجوی معلول درخواست شده باشد. ممکن است لازم باشد در خواندن مستندات کوتاه یا قطعات به دانشجویانی که از نظر بینایی معیوب هستند کمک شود. مطلع ساختن معلولین از اینکه چنین کمکی همیشه در اختیار آنها قرار داده می شود، مفید خواهد بود. در روند انجام طرحهای پژوهشی، یا مطالعه گسترده، بایستی دانشجویان معلول را دلگرم و تشویق کرد که کتابداران آنها را در کتابخانه به حال خود رها نخواهند کرد.

مهارتهایی که دانشجویان معلول در استفاده از کتابخانه فرامی گیرند، سرمایه ای برای بقیه عمر آنها خواهد گردید. امروزه، اکثر کتابخانههای

دانشگاهی خدمات مرجع و منابع متعدد و جدیدی در اختیار دارند. معلولین نه تنها بایستی از اهمیت این خدمات آگاه باشند، بلکه همچنین بایستی از وجود تجهیزات و منابع نیز مطلع گردند. همانگونه که گفته شد با توجه به نوع معلولیت بایستی امکانات، وسایل و منابع خاصی برای افراد معلول تهیه کرد.

بهرحال، مشکل اصلی ایجاد ارتباط مناسب و درست با معلولین است که بیش از مشکل ناشی از معلولیت آنها در استفاده از منابع و امکانات کتابخانه حایز اهمیت است.