

۱۳۵۲۵۷۱  
۲۴/۷/۱۹ ۴۴۶

طراحی و برنامه ریزی

برای

خدمات ویژه (فرانهای) در کتابخانه‌ها

تألیف:

دکتر حجت‌الیه حسن لاریجانی

(عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال)

---

سرشناسه: حسن‌لاریجانی، حجت‌اله، ۱۳۲۴ -  
عنوان و نام پدیدآور: طراحی و برنامه‌ریزی برای خدمات ویژه (فرانهادی) در  
کتابخانه‌ها/تالیف حجت‌اله حسن‌لاریجانی.  
مشخصات نشر: تهران: تکدرخت، ۱۳۹۴.  
مشخصات ظاهری: ۱۷۰ ص.؛ جدول، نمودار.  
شابک: 978-600-6646-76-3  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
یادداشت: کتابنامه.  
موضوع: کتابخانه‌ها و معلولان  
رده بندی کنگره: ۷۱۱/۹۳۲ / م۶ح۵ ۱۳۹۴  
رده بندی دیویی: ۰۲۷/۶۶۳  
شماره کتابشناسی ملی: ۳۹۸۲۰۰۲

---



---

طراحی و برنامه‌ریزی برای خدمات ویژه (فرانهادی) در کتابخانه‌ها

دکتر حجت‌اله حسن‌لاریجانی

(عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال)

محل نشر: تهران / تاریخ نشر: ۱۳۹۴ / نوبت چاپ: اول / شمارگان: ۵۰۰

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان / شابک: ۳ - ۷۶ - ۶۶۴۶ - ۶۰۰ - ۹۷۸

نشانی: تهران، خیابان جمهوری، ابتدای نوفل‌لوح، پلاک ۱، واحد ۴.

تلفن: ۶۶۵۶۵۱۳۲

---

## فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

۹.....	پیشگفتار
۱۳.....	هدف‌های کلی و رفتاری ناظر برسر فصل‌های کتاب خدمات ویژه (فرانهادی) خارج از کتابخانه‌ها
۱۴.....	مقدمه
۱۷.....	منابع و مآخذ
۱۹.....	هدف‌های رفتاری فصل اول: کتابخانه و خدمات آن
۲۰.....	فصل اول: کتابخانه و خدمات آن
۲۰.....	کارشناس خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
۲۱.....	امور فهرست‌نویسی و رده‌بندی برای افراد ویژه
۲۲.....	رده‌بندی
۲۲.....	خدمات فنی
۲۲.....	خدمات عمومی
۲۲.....	خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
۲۳.....	فراهم‌آوری (سفارش و دریافت)
۲۳.....	مرجع
۲۳.....	گردش مواد

۲۳	ذخیره (رزرو).....
۲۴	امانت بین کتابخانه‌ای .....
۲۴	خودکاری در کتابخانه .....
۲۴	سازماندهی خدمات ویژه .....
۲۴	وظایف کتابخانه .....
	کارکنان متخصص (کارشناسان)، کارکنان نیمه متخصص ( کار دان‌های فنی)،
۲۸	کتابداران تجربی .....
۲۸	سئوالهای فصل اول .....
۲۹	منابع و مآخذ فصل اول .....
۳۱	هدف‌های رفتاری فصل دوم: خدمات فنی برای کاربران ویژه .....
۳۲	فصل دوم: خدمات فنی برای کاربران ویژه .....
۳۴	وظایف واحدهای خدمات فنی در همه ابعاد .....
۳۵	خدمات عمومی .....
۳۶	سئوالهای فصل دوم .....
۳۷	منابع و مآخذ فصل دوم .....
۳۹	هدف‌های رفتاری فصل سوم: خدمات عمومی ویژه (فرانهادی) .....
۴۰	فصل سوم: خدمات عمومی ویژه (فرانهادی) .....
۴۲	ذکر انواع خدمات در کتابخانه‌ها .....
۴۳	سئوالهای فصل سوم .....
۴۴	منابع و مآخذ فصل سوم .....
۴۵	هدف‌های رفتاری فصل چهارم: خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی) .....
۴۶	فصل چهارم: خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی) .....

۵	طراحی و برنامه‌ریزی برای خدمات ویژه در کتابخانه‌ها
۵۲	سؤالهای فصل چهارم
۵۳	منابع و مآخذ فصل چهارم
۵۵	هدفهای رفتاری فصل پنجم: جامعه معلولان و عقب ماندگان ذهنی
۵۶	فصل پنجم: جامعه معلولان و عقب ماندگان ذهنی
۵۹	سؤالهای فصل پنجم
۶۱	منابع و مآخذ فصل پنجم
۶۳	هدفهای رفتاری فصل ششم: جامعه بیماران بستری و سالخوردگان
۶۴	فصل ششم: جامعه بیماران بستری و سالخوردگان
۶۴	انواع بیماران بستری
۶۵	سالخوردگی و سالخوردگان
۶۷	سؤالهای فصل ششم
۶۸	منابع و مآخذ فصل ششم
۶۹	هدفهای رفتاری فصل هفتم: جامعه روستاییان و ایلات و عشایر
۷۰	فصل هفتم: جامعه روستاییان و ایلات و عشایر
۷۳	سؤالهای فصل هفتم
۷۴	منابع و مآخذ فصل هفتم
	هدفهای رفتاری فصل هشتم: پادگانهای لشکری - صحرائی، جبهه‌ها و حوزه‌های
۷۵	عملیاتی سپاهیان
۷۶	فصل هشتم: پادگانهای لشکری - صحرائی، جبهه‌ها و حوزه‌های عملیاتی سپاهیان
۷۸	سؤالهای فصل هشتم
۸۰	منابع و مآخذ فصل هشتم
۸۱	هدفهای رفتاری فصل نهم: جامعه زندانیان
۸۲	فصل نهم: جامعه زندانیان

- ۸۳ ..... انواع زندانها
- ۸۵ ..... سؤالهای فصل نهم
- ۸۶ ..... فصل منابع و مآخذ فصل نهم
- ۸۷ ..... هدفهای رفتاری فصل دهم: جامعه جانبازان
- ۸۸ ..... فصل دهم: جامعه جانبازان
- ۹۰ ..... سؤالهای فصل دهم
- ۹۲ ..... منابع و مآخذ فصل دهم
- ۹۳ ..... هدفهای رفتاری فصل یازدهم: برنامه ریزی ارائه خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۹۴ ..... فصل یازدهم: برنامه ریزی ارائه خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۹۸ ..... سؤالهای فصل یازدهم
- ۹۹ ..... منابع و مآخذ فصل یازدهم
- ۱۰۱ ..... هدفهای رفتاری فصل دوازدهم: اعتبارات و بودجه بندی برای خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۱۰۲ ..... فصل دوازدهم: اعتبارات و بودجه بندی برای خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۱۰۵ ..... سؤالهای فصل دوازدهم
- ۱۰۶ ..... منابع و مآخذ فصل دوازدهم
- ۱۰۷ ..... هدفهای رفتاری فصل سیزدهم: جمع بندی برای خط مشی ها و روش های مختلف ارائه خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۱۰۸ ..... فصل سیزدهم: جمع بندی برای خط مشی ها و روشهای مختلف ارائه خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)
- ۱۰۸ ..... پاسخ دادن به نیازهای گروه های هدف و اصلی (معلولان و ...)
- ۱۰۹ ..... تأمین و حمایت مالی و سازماندهی خدمات ویژه (فرانهادی)

طراحی و برنامه‌ریزی برای خدمات ویژه در کتابخانه‌ها	۷
نظام‌های متمرکز و غیر متمرکز ارائه خدمات کتابخانه‌ای به جوامع ویژه	۱۱۰
کارمندان و کارکنان کتابخانه‌ها	۱۱۰
وظایف کتابخانه‌ها	۱۱۰
آموزش و پرورش	۱۱۱
ارزیابی نیازهای کاربران	۱۱۲
ملاقات (بازدید)	۱۱۲
خدمات در خانه‌های مسکونی، مراکز روزانه برای مراجعه کاربران، و فضاهای سر بسته	۱۱۲
مجموعه‌های کتابخانه و حجم منابع در مخازن کتابخانه‌ها	۱۱۳
ارتباط با نمایندگی‌های اطلاعاتی و دارنده منابع کتابخانه‌ای	۱۱۴
تبلیغات	۱۱۵
حمل و نقل	۱۱۵
سلامتی و امنیت	۱۱۶
مسکن و وسایل زندگی	۱۱۶
فعالیت	۱۱۶
منابع و مآخذ فصل سیزدهم	۱۱۷
کتابنامه (منابع مورد مطالعه برای دانشجویان)	۱۱۹
واژه‌نامه	۱۲۱
مفاهیم کلیدی متن	۱۲۹
مسئول امور خدمات ویژه خارج از کتابخانه (فرانهادی)	۱۳۰
فهرست‌نویسی و رده‌بندی مواد کتابخانه‌ای برای استفاده کاربران ویژه	۱۳۰
خدمات فنی	۱۳۱

- ۱۳۱ ..... خدمات عمومی
- ۱۳۱ ..... فراهم آوری
- ۱۳۲ ..... خدمات مرجع
- ۱۳۲ ..... گردش مواد کتابخانه
- ۱۳۲ ..... ذخیره (رزرو) مواد
- ۱۳۳ ..... امانت بین کتابخانه‌ای
- ۱۳۳ ..... خودکاری در کتابخانه
- ۱۳۴ ..... سازماندهی مواد برای گروه‌های ویژه
- ۱۳۵ ..... کارکنان کتابخانه
- ۱۳۶ ..... دستیاران کتابخانه‌ها
- ۱۳۹ ..... پیوست ۱. ارائه یک الگو برای سازمان دهی و مدیریت در خدمات فرا نهادی
- ۱۴۰ ..... پیشنهاد نخست: نگرش سازمانی
- ۱۴۵ ..... پیشنهاد دوم: آموزش کارکنان
- ۱۴۷ ..... پیشنهاد سوم: جامعه کتابخانه‌ها و مراکز اسناد و مدارک فنی
- ۱۵۰ ..... مجموعه وظایف مراکز اسناد و مدارک فنی و کتابخانه‌ها
- ۱۵۵ ..... مراکز اسناد و مدارک فنی سازمان برنامه و بودجه: وظایف و فعالیتها
- ۱۵۷ ..... کمیته اصطلاحات فنی
- ۱۵۸ ..... شرح وظایف و پست سازمانی پیشنهادی مسئولین کتابخانه‌ها
- ۱۶۴ ..... طرح تشکیلات مراکز اسناد و مدارک فنی و کتابخانه‌ها
- ۱۶۴ ..... قسمت اسناد و مدارک فنی و کتابخانه‌ها
- ۱۶۶ ..... گزارشی از نحوه نگهداری پروژه‌ها و استفاده در سازمان برنامه و بودجه



## پیشگفتار

رشد کمی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، تنوع مواد کتابخانه‌ای، پیدایش رایانه‌ها، توسعه خدمات کتابخانه‌ای و بسط و گسترش جوامع استفاده کننده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی که با خودکار شدن خدمات کتابخانه‌ای همراه بوده است، ماهیت و طبیعت فعالیت‌های کتابخانه‌ای و اطلاع رسانی را متحول ساخته است.

در حوزه فهرست نویسی و رده‌بندی (در مفهوم عام سازماندهی مواد) به صرف نگرش بیشتر به مواد چاپی، کار آماده سازی مواد کتابخانه‌ای غیر چاپی به خوبی پیش نمی‌رود. در حوزه خدمات عمومی و حتی ویژه کتابداران با هجوم عظیمی از مواد ویژه و تجهیزات ویژه جوامع معلول و جانباز و... روبرو هستند. در واقع خدمات عمومی و ویژه کتابخانه‌ها در چند جهت پیش می‌رود:

۱- اعمال روشهای فنی و متعامل بین کتابداران و متخصصان<sup>۱</sup>

۲- وحدت روش و رویه در کاربرد شیوه‌های ارائه خدمات

۳- جذب عناصر جوامع ویژه در محدوده‌های عملیاتی کتابخانه‌های ویژه  
(فرانهادی)

در بیشتر کتابخانه‌ها، وظایف جدیدی برای کتابداران در ارتباط با خدمات ویژه تعریف شده است تا این نهادها بتوانند خود را با دگرگونی‌های عظیم اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی هماهنگ کنند. در کنار چنین تغییراتی، اصول وقواعد جدیدی پا به عرصه کتابخانه‌ها می‌گذارد که از شمول وظایف کتابداران به دور است.

۱- تجهیزات کتابخانه‌های سیار و ارائه کتاب‌ها و مجلات به جوامع پراکنده روستایی و جوامع ایلیاتی

۲- حضور کتابداران در صحنه‌های سود آموزی و پشتیبانی نو سوادان

۳- تولید مواد ویژه نابینایان که در ارائه آنها به جوامع مفروض استفاده کنند، بیش از پیش از اشکال متعارف کتابخانه‌ای دور می‌شود.

۴- کاربرد مواد شنیداری برای ناشنویان که با استفاده از سمعک میسر شده است.

۵- کاربرد مواد دیداری، و استفاده از روشهای حرکتی و لب خوانی برای

ناشنویان

۶- کاربرد مواد شنیداری برای نابینایان به قصد جبران کمبود ویژه

۷- ترکیب مواد دیداری - شنیداری و بهره برداری از فناوری‌های نو برای

ارائه خدمات ویژه (فرانهادی)

در قرن بیستم و در آستانه قرن بیست و یکم پا به پای مواد چاپی، مواد ویژه نیز در حال رشد و در عین حال در جریان تغییرات شگرفی قرار گرفته‌اند. این همه تحولات، ناشی از رشد فزاینده نیاز به ارائه خدمات ویژه خارج از فضای متعارف و سنتی کتابخانه‌ها است.

این امور در باز سازی فضاهای کتابخانه‌ای ( راه‌های دسترسی به درون کتابخانه‌ها) تغییرات در محتویات مراکز اطلاع رسانی، برنامه‌ریزی، طراحی، و پروژه‌های تهیه و تدارک ابزارها و تجهیزات کتابخانه‌ای اثرات مهمی داشته است .

اثری که پیش رو دارید به عنوان یک متن درسی در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی (علم اطلاعات و دانش شناسی) از نگاه خدمات ویژه خارج از کتابخانه تدوین شده است و به طور کامل بر ضروریات درسی دوره‌های جامع - علمی کاربردی و گرایش کتابخانه‌های عمومی تأکید دارد.

این اثر بر سطح مقدماتی مباحث مطرح شده در امور ویژه تکیه می‌کند تا دانشجویان در چار چوبهای متعارف علوم کتابداری و اطلاع رسانی بتوانند با جوامع ویژه ارتباط برقرار سازند. در واقع چهار حوزه نگارشی وینشی بر تدوین اثر حاضر به عنوان متن درسی، موثر بوده است:

۱ - حوزه کتابداری و اطلاع رسانی (علم اطلاعات و دانش شناسی) (به

عنوان پایه)

۲-حوزه روان شناختی جوامع ویژه (به عنوان جامعه مورد عمل)

۱۲ ..... دکتر حجت اله حسن لاریجانی

۳- حوزه ابزاری و تجهیزاتی و فنآوری (به قصد تسهیل در امر اطلاع رسانی

به جوامع ویژه)

۴- حوزه ساختاری که از بافت جامعه کلان افراد و عناصر بهره گیرنده ار

مواد کتابخانه‌ای متأثر است.

www.ketab.ir

## هدف‌های کلی و رفتاری ناظر بر سر فصل‌های کتاب خدمات ویژه (فرانهادی) خارج از کتابخانه‌ها

۱-شناسایی طبقات و قشرهای ویژه چون معلولان، جانبازان، جوامع پراکنده (روستائیان، ایلات و عشایر) عرصه‌های رزمی و جنگ چون جبهه‌ها، پادگان‌های صحرائی، بیماران و فضا‌های نگهداری از آنها (دسترسی به بیمارانی که از جهت مطالعه، استفاده از مواد دیداری و شنیداری مشکلی ندارند) برخورد با عقب ماندگان ذهنی و ایجاد زمینه مساعد برای تغییر و تحول مثبت در شرایط زیستی آنان از سوی دانشجویان رشته‌های کتابداری و اطلاع رسانی، دانش‌شناسی و علم اطلاعات

۲-شناسایی مواد کتابخانه‌ای مورد استفاده طبقات ویژه از سوی کتابداران به قصد ارائه خدمات ویژه (فرانهادی) به آنان در جهت تسریع در ارتباطات پویا و زنده با طبقات ویژه

۳-آشنایی با انواع ابزارها، تجهیزات، وسایل، فناوریها و وسایط مورد استفاده در اطلاع رسانی به طبقات ویژه، از سوی دانشجویان

## مقدمه

ارائه خدمات ویژه (فرانهادی) خارج از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی و حتی آرشیو‌ها، بخشی از خدمات توانبخشی برای کسانی است که فاقد قدرت بینایی و شنوایی و دور از مراکز اطلاعاتی هستند و هدف آن، سازگاری فردی و اجتماعی و محیطی افراد خاص است تا در کنار سایر آحاد اجتماع قرار گیرند. در واقع کتابخانه‌ها در کنار نهادها و سازمانهای دیگر که به عنوان سازمانهای مرجع عمل می‌کنند، حالت مشاور دارند که از سوی نهادهای دولتی، خصوصی و بین‌المللی پشتیبانی می‌شوند و در جهت رسیدن به اهداف خود تقویت می‌گردند.

با افزایش تعداد استفاده کنندگان از خدمات ویژه به علت پدیده‌های ارضی و جوی (زلزله، سیل و طوفان)، حوادث غیر مترقبه (آتش سوزی و تخریب بناها)، بحران‌های سیاسی (جنگ و شورش)، عوامل ژنتیکی (عقب ماندگان ذهنی)، پراکندگی جوامع عشایری و روستایی در اقلیم‌های نا همگون، باید حجم خدمات نیز متناسب با عوامل و عناصر موثر افزایش یابد.

فی المثل در حوزه فعالیت برای نابینایان، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی با طیف وسیعی از معلولان چشمی روبرو هستند:

۱- افرادی که به طور کامل نابینا هستند و نیازمند مواد ویژه و منحصر به فرد هستند.

۲- افراد کم بینا که می‌توان آنها را از حد تشخیص نور تا توان خواندن مواد چاپی با

استفاده از ابزار کمکی دسته بندی کرد.<sup>۱</sup>

مطابق تحقیقی که در کتابخانه سازمان ملی کانادایی در مورد نابینایان انجام شده است، بیش از ۵۰۰۰۰ عنوان منبع و مدرک به زبانهای فرانسوی و انگلیسی، با الفبای بریل یا به صورت گویا و نتهای موسیقی در اختیار این کتابخانه بوده است که بیش از ۹۰۰۰۰۰ قلم از این مجموعه مواد به اعضای اصلی امانت داده شده است. هر سال ۱۳۰۰ عنوان به مجموعه اضافه شده، و آوا نویسی بیش از یک میلیون صفحه با خط بریل نیز یکی از فعالیت‌های اصلی سازمان است که باید در کتابخانه نگهداری شود، و بخشی از این مواد برای فروش به نابینایان ارائه می‌گردد. در واقع فعالیت‌های کتابخانه در حوزه خدمات ویژه (فرانهادی) به صورت زیر قابل جمع بندی است:

۱- نگهداری مواد کتابخانه برای ارائه به نابینایان

۲- تکثیر مواد لازم برای اعضای اصلی کتابخانه

۳- فروش مواد لازم برای سایر افراد نیازمند

۴- تکثیر مواد لازم برای کتابخانه‌های دیگر

۵- ارائه خدمات آوا نویسی

۶- آوا نویسی متون درسی برای اهداف آموزشی

۷- آوا نویسی متون غیر درسی برای امور بازرگانی

در این کتاب سعی شده است فعالیت‌های کتابخانه برای گروه‌های ویژه به شکل ذیل

تنظیم شود:

۱- ایجاد تغییر در نگرش جوامع استفاده کننده برای تأمین نیازهای جامع و فراگیر آنها

۲- ایجاد و استقرار بنیادها و زیر ساختهای لازم اطلاعاتی برای بهره گیری جامعه

استفاده کننده از همه اطلاعات موجود در همه عرصه‌های جوامع انسانی

۳- ایجاد شرایط لازم برای فراهم آمدن فرصت‌های یادگیری برای همه آحاد دور افتاده از قضا‌های کتابخانه‌ای.

۴- ایجاد زمینه مساعد برای مشارکت همه نیازمندان به خدمات ویژه (فرانهادی) خارج از کتابخانه

۵- ایجاد شبکه‌های مناسب معلولان، جانبازان و سایر اقشار دور مانده از فضای کتابخانه‌ای

برای بازگو کردن اهمیت خدمات ویژه خارج از کتابخانه به بخشی از یک مقاله تحقیقی اشاره می‌شود:

«امروزه در دنیای زندگی می‌کیم که حدود ۵۰۰ میلیون نفر از جمعیت سراسر جهان دچار نوعی معلولیت هستند. معلولیت را به پنج گروه بزرگ شنوایی، بینایی، تکلم، جسمی، ذهنی (فکری) تقسیم بندی کرده‌اند.

در میان معلولان، شمار زیادی افراد نابینا هستند؛ براساس آمار جهانی ۳۸ میلیون نفر نابینا در سراسر جهان وجود دارند و در ایران ۱۶۰ هزار تخمین زده می‌شود<sup>۲</sup>. جمعیت نابینایان نیز ۷۰۰ تا ۹۰۰ هزار نفر حدس زده می‌شود.