

Identifying and Prioritizing the Disabled Needs to Design and Plan Suitable Services in Public Libraries

Esmaeil Vaziri (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information science, University of Zabol,
Zabol, Iran
evaziri@uoz.ac.ir

Mansoureh Feizabadi

PhD in Information science and Knowledge studies, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
feizabadi_mns@alumni.ut.ac.ir

Abstract

Purpose: Disability is a biosocial reality that is defined as an obstacle to a person's ability in doing an activity in a natural position. People with disabilities are the largest minority in the international community, and more than two-thirds of the world's disabled people are living in developing countries. The present study aimed to identify and prioritize the most important needs of the disabled in order to design and plan suitable services for Iranian public libraries.

Method: The present research is an applied study in terms of purpose, a descriptive-analytical one in terms of nature, and a survey in terms of the method of implementation, and was conducted during a particular period. The statistical population of this study consisted of all physically disabled, blind and visually impaired, deaf and hard of hearing people aged 15 and over 15 who were under the auspices of the Welfare Organization. Using sample power software, the sample population for every group of disabled consists of 82 people that were selected by multi-stage cluster sampling among 10 provinces of Iran. The data gathering tool was 3 researcher-made questionnaires which were used in two print (paper) and online formats. Two questionnaires related to the deaf and physically disabled, in addition to the paper questionnaire, were designed in the online format using WordPress. The questionnaire for the blind was designed by Google Form due to the need to coordinate with screen reader software. To analyze data, SPSS version 23 was used.

Findings: Friedman statistical test was used to rank the needs. The result of the study showed that expert librarians with proper behaviors, having Elevator or Lift if the library is multi-storey building, and supporting the need of disabled by

managers and other responsible people were the most important needs for physically disabled persons. In the blind and visually impaired group, having elevator with a braille button if the library is multi-storey building, allocating suitable budget for providing related resources and providing access to full catalogs of audiobooks in Iranian public libraries via the Internet, were in the top priorities. Among the deaf and hard of hearing people, holding group programs and recreational trips, presence of translators familiar with sign language skills and holding sign language classes were among the top third high-priority needs.

Originality/value: Up till now, no research has been conducted on a population as wide-ranging as the population of this research to consider diverse needs of three groups of the disabled. Public libraries can help empower the disabled people and provide them with equal access to information by considering various needs of them, thus providing a better life conditions for them.

Keywords: Public libraries, Disabled, Library services, Library building and equipment, Blind and visually impaired, Deaf and hard of hearing peopl

Conflicts of Interest: None

Funding: Iran Public Libraries Foundation.

Citation: Vaziri, E., & Feizabadi, M. (2021). Identifying and Prioritizing the Disabled Needs to Design and Plan Suitable Services in Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*. 27(2), 359-393.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.27, No.2, pp. 359-393

DOR: [20.1001.1.26455730.1400.27.2.5.3](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.2.5.3)

Received: 10th June 2021; Accepted: 10th August 2021

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation



شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلولان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

اسماعیل وزیری (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه زابل، زابل، ایران
evaziri@uoz.ac.ir

منصوره فیض آبادی

دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
feizabadi_mns@alumni.ut.ac.ir

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر شناسایی مهم‌ترین نیازهای معلولان (جسمی-حرکتی، نابینایان و کم‌بینایان، ناشنوايان و کم‌شنوايان) کشور به منظور ارائه و طراحی خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی ایران است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-تحلیلی و از نظر روش اجرا، پیمایشی بود که به صورت مقطعی انجام شده است. نمونه آماری مشکل از ۸۲ نفر از سه گروه معلولان جسمی-حرکتی، نابینایان و کم‌بینایان و ناشنوايان و کم‌شنوايان ۱۵ سال به بالا بود که به روش نمونه‌گیری خوشای چندمرحله‌ای از ۱۰ استان انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات سه پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه آمار توصیفی و تحلیلی از نرم‌افزار SPSS ویرایش ۲۳ استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد وجود کتابداران متخصص با برخورد مناسب، داشتن آسانسور یا بالابر و حمایت مسئولان از نیازهای معلولان، برای معلولان جسمی-حرکتی مهم‌ترین نیاز بوده است. در گروه نابینایان و کم‌بینایان، وجود آسانسور مجهز به دکمه‌های بریل در صورت چندطبقه بودن کتابخانه، تخصیص بودجه مناسب برای تأمین منابع موردنیاز و فراهم کردن دسترسی به فهرست کامل کتاب‌های گویای موجود در کتابخانه‌های عمومی کشور از طریق اینترنت جزء نیازهای دارای اهمیت این گروه بوده است. در گروه ناشنوايان و کم‌شنوايان نیز برگزاری برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی، وجود مترجمان آشنا به زبان اشاره در کتابخانه و برگزاری کلاس‌های آشنايی با زبان اشاره از جمله مهم‌ترین نیازها بوده است.

اصالت ارزش: تاکنون پژوهشی در داخل کشور در این حجم از نظر گستردگی جامعه موربدبررسی و در نظر گرفتن نیازهای سه گروه از معلولان (معلولان جسمی-حرکتی، نابینایان و کم‌بینایان، ناشنوايان و

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

تابستان ۱۴۰۰ دوره ۲۷ شماره ۲

کم‌شنوایان) انجام نگرفته است. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با در نظر گرفتن نیازهای گروه‌های مختلف معلومان، با ارائه خدمات مناسب به معلومان، در زمینه توامندسازی آنان و فراهم کردن دسترسی برابر به اطلاعات و در نتیجه کمک به فراهم کردن شرایط زندگی بهتر برای آنان مساعدت کنند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، معلومان جسمی-حرکتی، خدمات کتابخانه‌ای، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، نایسنايان ، ناشنوایان.

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منع حمایت کنند: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

استناد: وزیری، اسماعیل؛ و فیض آبادی، منصوری (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان بهمنظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. (۲۲۷)، ۳۵۹-۳۹۳.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۷، شماره ۲، صص ۳۵۹-۳۹۳.

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.5.3](#)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۹

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

تحقیقات اطلاعاتی چیزهای معلوم

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

مقدمه

ناتوانی یا معلولیت عبارت است از هر گونه محدودیت یا فقدان توانایی انجام فعالیت‌های معمولی و متعارف که از یک نقص عضو ناشست می‌گیرد (منظmi تبار، ۱۳۹۹). معلولیت سابقه‌ای به قدمت تاریخ زندگی بشری دارد و در هر دوره زمانی رویکرد و نگاه جامعه نسبت به آن متفاوت بوده است. امروزه این گروه از جامعه که بزرگ‌ترین اقلیت جهان محسوب می‌شوند خواهان ایفای نقش و کسب مسئولیتی برابر با سایر افراد جامعه هستند (توسلی نائینی و کاویار، ۱۳۸۷). بر اساس آمارهای سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۱۰، بیش از یک میلیارد نفر از مردم جهان دارای نوعی معلولیت هستند که این جمعیت معادل حدود ۱۵ درصد از کل جمعیت دنیا است (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۱). برآوردهای انجام گرفته در سال ۲۰۱۰ حاکی از آن بود که ۲۸۵ میلیون نفر (۴/۲۵ درصد) در سراسر دنیا از اختلالات بینایی رنج می‌برند (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۲). علاوه بر این، بیش از ۵ درصد جمعیت جهان (۴۶۶ میلیون نفر) از اختلالات شناوری رنج می‌برند. برآوردها حاکی از آن است که تا سال ۲۰۵۰، تعداد جمعیت دارای اختلالات شناوری در جهان به بیش از ۹۰۰ میلیون نفر خواهد رسید. این بدان معنا است که از هر ده نفر، یک نفر دارای اختلالات شناوری خواهد بود. همچنین، آمارها حکایت از آن دارند که بیشتر این افراد در کشورهای کمتر توسعه یافته و یا در حال توسعه زندگی می‌کنند (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۹).

در ایران، بر اساس اطلاعات مستخرج از سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰، از جمعیت ۷۵۱۴۹۶۶۹ نفری کشور، ۱۰۱۷۶۵۹ نفر دارای حداقل یک معلولیت بوده‌اند که ۱/۳۵ درصد از کل جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۷). علت اختلاف درصد معلولان ایران با آمار سازمان بهداشت جهانی را می‌توان تفاوت در تعریف و حیطه‌های مختلف معلولیت و روش‌های جمع‌آوری اطلاعات دانست. در صورتی که بر اساس تخمین سازمان بهداشت جهانی ۱۵ درصد جمعیت هر کشور معلوم در نظر گرفته شود، حدود ۱۲ میلیون نفر از جمعیت ایران را معلولان تشکیل می‌دهند.

با توجه به تعداد جمعیت معلولان در دنیا و رشد آن‌ها، دولت‌ها باید سیاست مناسبی برای دسترس پذیر کردن خدمات و منابع اطلاعاتی برای گروه‌های مختلف آن‌ها در نظر داشته باشند و

مشوق ایجاد و دسترس پذیری نهادهای فرهنگی و خدماتی مانند موزه‌ها و کتابخانه‌ها برای معلومان باشند (نبی‌زاده علیشاه، ۱۳۹۰)؛ چراکه بررسی‌ها نشان می‌دهد استفاده افراد معلوم از خدمات کتابخانه‌ای و دسترسی به اطلاعات موردنیاز به طور اساسی منجر به بهبود دانش و زندگی آن‌ها می‌شود (آتابور، ۲۰۱۵).

یکی از شاخص‌های رفاه اجتماعی جامعه، وجود یا توسعه کتابخانه‌های عمومی است. این کتابخانه‌ها در خدمت همه اقسام جامعه از جمله معلومان هستند و با فراهم کردن منابع و خدمات مناسب می‌توانند در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان کوشیده و فرصت حضور در جامعه را برای آنان فراهم کنند (یعقوب‌پور نرگسی، ۱۳۸۳). این کتابخانه‌ها با ارائه خدماتی از قبیل خدمات فرهنگی، فکری و اجتماعی، فراهم آوردن مجموعه مناسب برای کودکان، نوجوانان و بزرگ‌سالان معلوم، ایجاد برنامه‌هایی برای سرگرمی و پرکردن اوقات فراغت آنان، برگزاری دوره‌هایی برای تقویت روحیه معلومان و برگشت آنان به جامعه، تهیه مواد دیداری و شنیداری، تهیه فهرست جامع از مواد موجود در کتابخانه برای اطلاع و جذب معلومان به کتابخانه، فراهم آوردن امکانات تکثیر از منابع کتابخانه برای معلومان، پیش‌بینی فضای لازم برای استفاده معلومان از منابع، استخدام افراد متخصص کار با معلومان و منابع مخصوص آن‌ها و یا آموزش کتابداران در این زمینه و استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی جدیدی که مناسب معلومان باشد می‌توانند در زمینه تأمین اطلاعات موردنیاز آن‌ها و فراهم کردن شرایط بهتر زندگی برای آنان کمک کنند (موسوی‌زاده، ۱۳۷۷).

على رغم اهمیت اطلاعات برای معلومان و نقش قابل توجه کتابخانه‌های عمومی در زمینه توانمندسازی آنان، نتایج پژوهش‌ها در داخل کشور نشان می‌دهند نیازهای این گروه از جامعه در کتابخانه‌ها مورد توجه قرار نگرفته است و کتابخانه‌های عمومی کشور برنامه مشخصی برای معلومان ندارند (نوشین‌فرد و رضوی، ۱۳۸۹؛ فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۹۰؛ نصیری‌مقدم، دیانی و فتاحی، ۱۳۹۰). شناسایی نیازها و انتظارات معلومان از کتابخانه‌ها باعث می‌شود که نیازهای گروه‌های مختلف معلومان با توجه به شرایط خاص آنان مورد تعمیق قرار گیرد، افراد و ذی‌نفعان به انجام فعالیت‌های بیشتر ترغیب شوند، و به اولویت‌بندی برنامه‌ها و بهبود خدمات آنان کمک شود. از همین رو، هدف پژوهش حاضر شناسایی مهم‌ترین نیازهای معلومان جسمی-حرکتی، نایینایان و کم‌بینایان، و ناشنوایان و کم‌شنوایان و اولویت‌بندی آن‌ها است.

1. Atabor

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

در زمینه شناسایی نیازهای معلومان، مطالعات اندکی در داخل کشور انجام شده است. بیشتر مطالعات انجام گرفته در زمینه معلومان و کتابخانه در داخل کشور به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها از نظر ارائه خدمات به معلومان از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها، کتابداران یا انطباق کتابخانه‌ها با استانداردها و دستورالعمل‌های ملی و بین‌المللی پرداخته‌اند و در مطالعات اندکی نیازهای معلومان در میان جامعه معلومان بررسی شده‌اند، که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

نوشین فرد و رضوی (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نایینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای» به بررسی نیازهای اطلاعات کاربران کم‌بینا و نایینا و میزان استفاده آن‌ها از خدمات کتابخانه پرداخت. این پژوهش درباره کم‌بینایان و نایینایان استان کرمان و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی انجام گرفت. بیشترین منبع مورد استفاده کاربران نایینا و کم‌بینا، منابع گویا (۶۴ درصد) و منابع بریل (۴۲ درصد) است. متأسفانه درصد بسیار اندکی از کاربران از منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند. همچنین، از تجهیزات و فناوری‌ها در حد بسیار کمی در کتابخانه‌ها استفاده می‌شود. ۹۰ درصد کاربران نایینا و کم‌بینا منابع کتابخانه‌ها را کافی ندانسته‌اند. ۸۰ درصد کاربران نقش کتابخانه در رفع نیازهای اطلاعاتی خود را در حد متوسط و پایین‌تر از آن دانسته‌اند. اکثر کاربران نایینا و کم‌بینا (۷۸ درصد) اظهار داشتند که از راهنمایی کتابداران در دسترسی به اطلاعات موردنیاز برخوردار بوده‌اند.

فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۹۰) با پرسش از ۳۵۳ شهروند نایینای عضو کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی به بررسی میزان رضایت آنان از خدمات کتابخانه‌های نایینایان پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که بیشترین نارضایتی مربوط به فقدان خدمات پستی و تلفنی بود. مجموعه کتابخانه نیازهای مراجعان را به طور متوسط برطرف می‌کرد اما در بخش دسترسی‌پذیری، بیشترین نارضایتی ناشی از فقدان آسانسور و سطوح شیبدار بود. عدم سهولت دسترسی به کتابخانه یکی دیگر از مشکلاتی بود که کاربران مزبور ذکر کردند و ۶۵ درصد از کاربران بیشترین نارضایتی خود را از فقدان امکان و تجهیزات مربوط به فناوری اعلام کردند.

رسولی و فهیم‌نیا (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی میزان رضایت کاربران با آسیب‌بینایی از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که بیشترین

رضایت کاربران مربوط به برخورد مناسب و تخصص کتابداران و کارکنان بوده است و بیشترین نارضایتی مربوط به علائم و نشانه‌هایی است که کاربران را به بخش نایبنايان هدایت می‌کند. درصد کاربران از طراحی و معماری بخش نایبنايان ناراضی بودند. پایین بودن کیفیت فایل‌های صوتی، عدم وجود منابع در قالب فایل صوتی و کتاب گویا، کمبود فضا در بخش نایبنايان و نامناسب بودن مسیر رفت و آمد از جمله مشکلات این گروه بوده است. مهم‌ترین نیاز این گروه از کاربران، خبیث متون و منابع به صورت صوتی بوده است.

علاوه بر نایبنايان، پژوهش‌هایی نیز در زمینه نظرات کاربران ناشنوای کتابخانه‌ها نیز صورت گرفته است. زاهد بیگدلی و سلاحی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود به نیازهای اطلاعاتی دانش آموزان ناشنوای مدارس استثنایی شهر شیراز پرداختند. نتایج این پژوهش که از طریق پیمایش نظرات معلمان این دانش آموزان صورت گرفت نشان داد که نیازهای این دانش آموزان شامل کتاب‌های ساده‌نویسی شده همراه با تصاویر، متون مناسب‌سازی شده و سی‌دی‌های آموزشی به زبان اشاره است و کتابخانه باید به افزایش گنجینه لغات این دانش آموزان کمک کند. استفاده از قصه‌گویی و نمایش فیلم به زبان اشاره می‌تواند به آنان در علاقه‌مند شدن به درس و پیشرفت تحصیلی کمک کند. همچنین، نتایج این پژوهش نشان داد که میزان استفاده دانش آموزان ناشنوای از کتابخانه ناچیز است و در همین راستا کتابخانه‌ها باید برای جلب توجه کاربران تبلیغات انجام دهند و از کتابدار آموزش دیده برای ارائه خدمات به این گروه استفاده کنند. یکی دیگر از راه‌های جذب این گروه به کتابخانه برگزاری جلسات آشنایی با کتابخانه در محل کتابخانه است.

در خصوص معلولان جسمی-حرکتی، پژوهش‌ها به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها پرداخته‌اند و پژوهش‌های زیادی در زمینه بررسی نظرات این گروه از کاربران انجام نگرفته‌اند. از جمله این پژوهش‌های محدود می‌توان به پژوهش نصیری‌مقدم، دیانی و فتاحی (۱۳۹۰) اشاره کرد. نصیری‌مقدم در پژوهش خود به ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخ‌گویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی معلولان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری پرداخت. از دیدگاه معلولان، بیشترین موانع حرکتی به ترتیب وضعیت پارکینگ، سطح شیبدار، فضای اختصاصی، فضای عمومی و فضای درونی بوده است.

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

شعبانی و لاری (۱۳۸۷) به بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان ناشنواز مقطع متوسط از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان پرداختند. در این پژوهش که ۱۵۶ دانش‌آموز شرکت داشتند، نتایج نشان داد که $77/3$ درصد دانش‌آموزان از خدمات کتابخانه رضایت اند که داشتند. $41/5$ درصد پاسخ‌گویان از رفتار کتابدار رضایت داشتند که این امر بیانگر عدم استفاده از کتابداران آموزش دیده، متخصص و علاقه‌مند در زمینه کار با معلومان در کتابخانه‌های این استان است.

در منابع خارجی نیز پژوهش‌های متعددی در زمینه خدمات کتابخانه و گروه‌های مختلف افراد دارای معلوماتی با هدف شناسایی نیازها و نظرات آن‌ها انجام گرفته است، که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

او سادبه، اونیبو و او^۱ (۲۰۱۹) در پژوهش‌شان خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کشور نیجریه به دانشجویان نایبنا را بررسی کردند. در این پژوهش که روی 293 دانشجو انجام گرفت، یافته‌ها حاکی از آن بود که هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها خدمات مربوط به مجله و روزنامه چاپ درشت ارائه نمی‌کردند. تنها یکی از کتابخانه‌ها دارای برجسته‌نگار بریل بود. مهم‌ترین انتظار کاربران محیط عاری از هرگونه مانع، کارکنان توانمند، فراهم کردن فضا برای مطالعه انفرادی و تجهیزات اختصاصی و دسترس‌پذیر بود.

در پژوهش انجام گرفته توسط سامبو^۲ و همکاران (۲۰۱۸) که روی 43 نفر از معلومان جسمی-حرکتی با استفاده از مصاحبه و پیمایش انجام گرفت، نتایج نشان داد که 60 درصد پاسخ‌گویان منابع کتابخانه را برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود ناکافی دانسته‌اند. 95 درصد پاسخ‌گویان معماری ساختمان‌های کتابخانه را نامناسب و 100 درصد آنان از ورودی‌های کتابخانه ناراضی بودند. 67 درصد پاسخ‌گویان از تجهیزات کتابخانه ناراضی بودند و 51 درصد نحوه برخورد و نگرش کارکنان با معلومان ویژگری را نامناسب دانستند.

آراماید، لاوال و ادول^۳ (۲۰۱۸) که روی 54 دانشجوی نایبنا در کشور نیجریه انجام گرفت، نتایج نشان داد که $90/7$ درصد پاسخ‌گویان مهم‌ترین نیاز اطلاعاتی خود را نیاز به اطلاعات موقتی در امتحانات اعلام کردند. $66/7$ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که کتابخانه آن‌ها دارای کامپیوتر

1. Osadebe, Onuigbo & Ewa

2. Sambo

3. Aramide, Lawal & Odunlade

مجهز به دستگاه صفحه‌�وان، ۶۱/۱ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که کارمند آموزش‌دهنده در زمینه کمک به نایبیناً، و ۷۷/۸ درصد اعلام کردند که کتابخانه آن‌ها خدمات کتابخانه برایشان برگزار می‌کند. ۱۴/۸ درصد اعلام کرده‌اند که کتابخانه آنها تور آشنایی با خدمات کتابخانه برایشان برگزار کرده است و در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها خدمت ضبط صدا و سیستم مدیریت نوبت ارائه نمی‌شد. مهم‌ترین قالب ارائه‌شده منابع کتاب‌های چاپ درشت (۲۵/۹ درصد) و کتاب‌های بریل (۲۴/۱ درصد) بوده است، اما در هیچ کتابخانه‌ای کتاب‌های تصویری و مجلات‌گویا وجود نداشت. در این مطالعه تنها ۳/۷ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که میز امانت به راحتی قابل دسترس است، و ۲۰/۴ درصد اعلام کردند که در موارد لزوم، کتابدار در دسترس آن‌ها بوده است.

نتایج پژوهش فکوپه و نگوپه^۱ (۲۰۱۷) که روی ۵۵ دانشجوی معلول در کشور آفریقای جنوبی انجام گرفت، حاکی از آن بود که ۹۱ درصد پاسخ‌گویان خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها به معلولان را ناکافی دانستند. تنها بخش کوچکی از مجموعه به قالب‌های گوناگون تبدیل شده است. ۵۳ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که آموزشی در زمینه استفاده از خدمات کتابخانه و منابع آن ندیده‌اند. ۶۷ درصد اعلام کردند که برای استفاده از کتابخانه به کمک کتابداران احتیاج دارند. ۶۵ درصد پاسخ‌گویان هدف خود از استفاده از کتابخانه را افزایش دانش و انجام کارهای پژوهشی خود ذکر کردند. ۵۱ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که منابع موردنیاز آن‌ها در کتابخانه وجود نداشته است.

فیصل، فیصل و عبدالهادی^۲ (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان «خدمات کتابخانه‌ای برای کاربران معلول» به بررسی خدمات در کتابخانه دانشگاه مالایا در مالزی با روش پیمایش پرداختند. در این پژوهش، روش گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که نظرات دانشجویان دارای ناتوانی و معلولیت را جمع‌آوری کرد. نتایج نشان داد که این کتابخانه شرایط دسترسی برابر به اطلاعات و کتابخانه برای معلولان فراهم کرده است. یکی از خدمات این کتابخانه برای معلولان فراهم کردن جایگاه مخصوص برای این افراد است که دارای میز، صندلی، خدمات اینترنت بی‌سیم و رابطه‌ای الکترونیکی است. ۸۱ درصد کاربران از این امکانات اعلام رضایت کردند. همچنین، فراهم کردن دکمه بریل برای افراد نایبیناً در آسانسورها از دیگر امکانات ارائه‌شده بود، و

1. Phukubje & Ngoepe

2. Faizal, Faisal & Abdul Hadi

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

آزمایشگاه‌های کامپیوتر مخصوص کاربران دارای معلومات و سرویس‌های بهداشتی مخصوص از امکانات دیگر این کتابخانه بود.

لاؤالسولارین^۱ (۲۰۱۲) در پژوهش خود با عنوان «بررسی خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی به دانشجویان دارای مشکلات جسمی در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایالت اوگان، نیجریه» را انجام داد. در این پژوهش، از پرسشنامه و مصاحبه برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. پس از انجام مصاحبه با مسئولان کتابخانه‌ها و دانشجویان، پرسنل اطلاعاتی و توزیع شد. نتایج این پژوهش نشان داد که در بیشتر موارد، خدمات‌های پژوهش برای خدمات کتابخانه‌ای به دانشجویان معلومان در نظر گرفته نشده است و بیش از ۸۳ درصد از پاسخ‌گویان اعلام کردند که در دسترسی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود مشکل دارند. از نظر طراحی ساختمان کتابخانه‌ها نیز نیازهای آن‌ها در نظر گرفته نشده است.

در مجموع، اغلب پژوهش‌های صورت گرفته در داخل و خارج کشور در زمینه کتابخانه‌ها و معلومان به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها از نظر خدمات ارائه شده به معلومان پرداخته‌اند و نیازمندی ای در سطح کلان از معلومان صورت نگرفته است. علی‌رغم اینکه در داخل کشور مطالعات اندکی به بررسی نیازها و انتظارات معلومان جسمی-حرکتی از کتابخانه‌ها پرداخته‌اند، در خارج کشور مطالعات زیادی روی نیازهای این گروه از معلومان انجام گرفته‌اند. در داخل و خارج از کشور، ناشنوايان و کم‌شنوايان دارای مطالعات اندکی بوده و به نیازهای این گروه از معلومان به اندازه کافی توجه نشده است. با توجه به مطالب ذکر شده، این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای سه گروه معلومان (جسمی-حرکتی، نابینایان و کم‌بینایان و ناشنوايان و کم‌شنوايان) در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور طراحی شده است و در صدد پاسخ‌گویی به پرسش‌های زیر است:

۱) مهم‌ترین نیازهای معلومان جسمی-حرکتی در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

۲) مهم‌ترین نیازهای نابینایان و کم‌بینایان در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

1. Lawal-Solarin

۳) مهم‌ترین نیازهای ناشنوايان و کم‌شنوایان در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف پژوهشی کاربردی است که به روش پیمایشی و به صورت مقطعی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را ۹۰۶۹۳۸ نفر از معلولان جسمی - حرکتی، ناشنوايان و کم‌شنوایان، و نابینایان و کم‌بینایان تحت پوشش سازمان بهزیستی که ۱۵ سال به بالا بودند تشکیل دادند. در این پژوهش، از نمونه‌گیری خوش‌های استفاده شد. در ابتدا، ۳۱ استان بر اساس درصد فراوانی مولولیت در ۳ گروه مولولیت مورد بررسی در این پژوهش در ۵ خوش‌های مساوی از نظر درصد فراوانی (هر گروه ۲۰ درصد) قرار گرفتند و ۱۰ استان از میان آن‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شد. سپس، در هر استان به نسبت سهم مولولیت، نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. به‌منظور برآورد حجم نمونه، از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌سملپ پاور^۱ استفاده شد. با مدنظر قرار دادن نوع تحلیل اصلی در پژوهش حاضر (تحلیل واریانس)، برای برآورد حجم نمونه بر مبنای تحلیل واریانس، پیش‌فرض‌های زیر مورد توجه قرار گرفته است:

۱. احتمال خطای نوع اول حداقل ۵٪ باشد؛
۲. احتمال خطای نوع دوم حداقل ۲۰٪ باشد، یا به‌یانی دیگر توان آزمون حداقل ۸۰٪ باشد؛
۳. حجم نمونه به اندازه‌ای باشد که حداقل ۸۲ نفر را به‌ازای هر گروه از سه دسته معلولان (معلولان جسمی و حرکتی، اختلالات بینایی و شنوایی) و در مجموع ۲۴۶ نفر را به‌عنوان حجم نمونه محاسبه کرده است. با توجه به اینکه احتمال ریزش و عدم پاسخ‌گویی به پرسشنامه‌ها وجود داشت، برای جلوگیری از کمتر شدن تعداد حجم نمونه نهایی، ۹۰ پرسشنامه در هر گروه توزیع شد.

شایان ذکر است که پیش‌فرض‌های فوق مطلوب‌ترین و رایج‌ترین پیش‌فرض‌ها برای تعیین حجم نمونه در تحقیقات مقایسه‌بین چند گروه هستند. بر مبنای پیش‌فرض‌های مذکور، مطابق شکل زیر، نرم‌افزار سملپ پاور تعداد ۸۲ نفر را به‌ازای هر گروه از سه دسته معلولان (معلولان جسمی و حرکتی، اختلالات بینایی و شنوایی) و در مجموع ۲۴۶ نفر را به‌عنوان حجم نمونه محاسبه کرده است. با توجه به اینکه احتمال ریزش و عدم پاسخ‌گویی به پرسشنامه‌ها وجود داشت، برای جلوگیری از کمتر شدن تعداد حجم نمونه نهایی، ۹۰ پرسشنامه در هر گروه توزیع شد.

۱. SPSS Sample Power: این نرم‌افزار با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار بر حجم نمونه در موقعیت‌های مختلف و متناسب با روش‌های آماری تحلیل داده، حجم بهینه نمونه را برآورد می‌کند.

تحقیقات اطلاعاتی گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

Factor Name	Number of levels	Cases per level	Effect size f	Power
Factor A	3	82	0.20	0.80
SD within cell	1.00	N of cases per cell	82	82
Variance within cell	1.00	Total N		246
Alpha=	0.05			

تصویر ۱. برآورد حجم نمونه با در نظر گرفتن آلفای ۵٪

برای گردآوری داده‌ها، از سه پرسشنامه جداگانه در دو قالب چاپی و برخط استفاده شد. برای این منظور، دو پرسشنامه مربوط به ناشنایان و کم‌شنوایان و معلومان جسمی- حرکتی، علاوه بر پرسشنامه کاغذی، به صورت برخط با استفاده از ویرایشگر وردپرس^۱ طراحی شد. پرسشنامه مربوط به نایینایان به دلیل ضرورت همانگی با نرم‌افزارهای صفحه‌خوان، با گوگل فرم (فرم‌نگار) طراحی شد و کاربردپذیری آن مورد تأیید دو نفر از کتابداران نایینایان قرار گرفت. به منظور تکمیل پرسشنامه‌ها در هر گروه از معلولیت‌های موردنبررسی، از رابطان آشنا با زبان اشاره برای تکمیل پرسشنامه مربوط به ناشنایان و کم‌شنوایان و پرسشگران تلفنی برای تکمیل پرسشنامه‌های مربوط به نایینایان و کم‌شنوایان و معلومان جسمی- حرکتی استفاده شد. بدین منظور، نسخه کاغذی PDF پرسشنامه، پرسشنامه‌های کاغذی و فایل پرسشنامه‌ها برای راحتی کار رابطان آشنا با زبان اشاره به منظور ترجمه سوالات به پاسخ‌دهنده‌ها و پرسشگران تلفنی در اختیار آن‌ها قرار گرفت. برای طراحی سوالات این پرسشنامه‌ها، از تحلیل متون و پژوهش‌های گوناگون که به بررسی خدمات موردنیاز معلومان در کتابخانه‌های عمومی پرداخته بودند استفاده شد. پس از استخراج مهم‌ترین عوامل، پرسشنامه‌ای به صورت برخط طراحی شد. پرسشنامه مذکور از دو بخش تشکیل شده است: سوالات جمعیت‌شناختی و سوالات تخصصی. بخش اول سوالات جمعیت‌شناختی است که به منظور شناسایی و تعیین مشخصات نمونه آماری از لحاظ جنسیت، شغل و سن تدوین شده بود و دسته دوم سوالات تخصصی است که به منظور بررسی میزان اهمیت

1. WordPress

نیازها از دیدگاه معلومان تهیه شده بود. این سوالات به صورت ساده و روان در قالب طیف لیکرت پنج گزینه‌ای طراحی شد (۱: خیلی کم اهمیت تا ۵: بسیار بالاهمیت). برای بررسی روایی محتوایی و صوری از سه گروه از افراد استفاده شد: ۱ نفر دکتری علوم اجتماعی به عنوان متخصص روش‌شناسی در حوزه علوم انسانی، ۴ نفر از کتابداران دارای سابقه کار در بخش‌های مرتبط با معلومان و ۱۰ نفر از گروه مخاطب و معلومانی که قرار بود پرسش‌نامه برای آنها ارسال شود تشکیل دادند.

در این پژوهش، برای سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مربوط به نایینایان و کم‌بینایان، کم‌شناویان و ناشنوایان و معلومان جسمی-حرکتی به ترتیب 0.879 ، 0.962 و 0.956 به دست آمد. با توجه به ضریب آلفای کرونباخ هر سه پرسش‌نامه، پایایی پرسش‌نامه‌ها تأیید شد. پس از تأیید روایی و پایایی پرسش‌نامه، و انجام مکاتبه و هماهنگی با انجمن‌های معلومان در هر سه گروه موردنبررسی، لینک پرسش‌نامه به همراه متنی کوتاه حاوی توضیحات درخصوص هدف انجام پیمایش از طریق ایمیل، تلگرام و واتساب برای انجمن‌ها ارسال شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها و آمار توصیفی میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی، درصد فراوانی، درصد فراوانی تراکمی و آزمون فریدمن از نرم‌افزار SPSS 23 استفاده شد.

یافته‌ها

در هر گروه از معلومان، ۸۴ پرسش‌نامه تکمیل شد (در مجموع، ۲۵۲ پرسش‌نامه) که اعضای گروه‌ها در خصوص نیازها نظرات خود را اعلام کرده بودند. در گروه معلومان جسمی-حرکتی، از نظر جنسیت هر دو گروه زن و مرد به طور مساوی در پیمایش شرکت کرده بودند. بیشتر شرکت کنندگان در گروه سنی ۲۵ تا ۴۴ سال قرار داشتند (درصد ۶۵/۵) و ۷۶/۲ درصد عضو کتابخانه عمومی نبودند. در گروه نایینایان و کم‌بینایان، از نظر جنسیت، ۶۱/۹ درصد از پاسخ‌گویان را زنان و ۳۸/۱ درصد را مردان تشکیل دادند. بیشتر شرکت کنندگان در گروه سنی ۲۵ تا ۴۴ سال قرار داشتند (درصد ۶۶/۷). از نظر عضویت در کتابخانه عمومی، ۶۳/۱ درصد آنها عضو کتابخانه عمومی بودند.

تحقیقات اطلاع‌رسانی گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

جدول ۱. توزیع فراوانی معلومان مورد مطالعه بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناسنامی

متغیر	نashnويان و کم‌bینایان		جسمی - حرکتی		نایبینایان و کم‌بینایان		درصد
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
سن	۹/۵	۸	۲/۴	۲	۴/۸	۴	زیر ۱۵ سال
	۲۲/۶	۱۹	۱۳/۱	۴۴	۱۰/۷	۹	۱۵-۲۴ سال
	۵۴/۸	۴۶	۶۶/۷	۵۶	۶۵/۵	۵۵	۲۵-۴۴ سال
	۱۰/۷	۹	۱۷/۹	۱۵	۱۴/۳	۱۲	۴۵-۶۴ سال
	۲/۴	۹	۰	۰	۴/۸	۴	۶۵ سال و بالاتر
	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	مجموع
عضویت در کتابخانه	۷۸/۶	۶۶	۳۶/۹	۳۱	۷۶/۲	۶۴	خیر
	۲۱/۴	۱۸	۶۳/۱	۵۳	۲۳/۸	۲۰	بله
	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	مجموع
وضعیت اشغال	۴۸/۸	۴۱	۵۰	۴۲	۵۳/۶	۴۵	بیکار
	۳۳/۳	۲۸	۴۰/۵	۳۴	۳۳/۳	۲۸	شاغل
	۳/۶	۳	۴/۸	۴	۷/۱	۶	بازنشسته
	۲/۴	۲	۲/۴	۲	۱/۲	۱	دانشجو
	۱۱/۹	۱۰	۲/۴	۲	۴/۸	۴	دانش آموز
	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	مجموع
سطح تحصیلات	۲۳/۸	-	۱۶/۷	۱۴	۲۷/۴	۲۳	زیر دپلم
	۴۷/۶	۴۰	۱۹	۱۶	۲۶/۲	۲۲	دپلم
	۱۵/۵	۱۳	۸/۳	۷	۲۰/۲	۱۷	کاردادی
	۸/۳	۷	۴۱/۷	۳۵	۱۴/۳	۱۲	کارشناسی
	۳/۶	۳	۱۴/۳	۱۲	۱۰/۷	۹	کارشناسی ارشد
	۱/۲	۱	۰	۰	۱/۲	۱	دکتری و بالاتر
	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	مجموع
زن	۴۶/۴	۳۹	۶۱/۹	۵۲	۵۰	۴۲	زن
	۵۳/۶	۴۵	۳۸/۱	۳۲	۵۰	۴۲	مرد
	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	۱۰۰	۸۴	مجموع

در گروه ناشنوايان و کم شنوايان، بيشتر پاسخ‌گويان را مردان (۵۳/۶ درصد) تشکيل دادند. از نظر سنی، بيشتر پاسخ‌گويان در گروه سنی ۲۵ تا ۴۴ سال قرار داشتند (۵۴/۸ درصد). تنها ۲۱/۴ درصد از پاسخ‌گويان در کتابخانه‌های عمومی عضویت داشتند و ۴۸/۸ درصد آن‌ها شاغل نبودند. از نظر تحصیلات، ۷۱/۴ درصد آن‌ها دارای تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم بودند. جزئیات مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به اینکه در هر پرسش‌نامه ۵۰ نياز بررسی شده بود، به دليل جلوگيري از طولاني شدن بخش يافته‌ها، تنها ۲۰ نيازی که بالاترين اولويت را داشتند گزارش شد.

اولويت‌بندی نيازهای معلومان جسمی-حرکتی

برای رتبه‌بندی نيازهای معلومان جسمی-حرکتی، از آزمون فريدمان استفاده شده است. با استفاده از آزمون فريدمان می‌توان رتبه متغيرها را مقایسه کرد.

جدول ۲. رتبه‌بندی ۲۰ نياز دارای بالاترين اولويت از نظر معلومان جسمی-حرکتی

نتایج حاصل از آزمون				
آماری	ميانگين	رتبه	مدار درجه سطح	نام متغير
آماره	آزادی معناداري			
		۱	۳۲.۱۷	دارای کارکنانی با برخورد مناسب باشد.
		۲	۳۲.۱۵	در صورت چندطبقه بودن، دارای آسانسور یا بالابر باشد.
	مسنوان از نيازهای افراد دارای معلومات آگاهی	۳	۳۱.۹۵	داشته باشند و از آن‌ها حمایت کنند.
	تابلوها و علامت‌های مناسب و بزرگ به منظور راهنمایي بخش‌های مختلف داشته باشد.	۴	۳۱.۴۴	
	كلاس‌ها و کارگاه‌های توانمندسازی برگزار کند.	۵	۳۰.۶۳	
۰/۰۱	درب ورودی آن خودکار باز شو (اتوماتيک) باشد.	۶	۳۰.۵۴	
	فرهتگ‌سازی مناسب در زمينه رفتار با افراد دارای معلومات در جامعه صورت گيرد.	۷	۳۰.۲۲	

تحقیقات اطلاعاتی گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

نتایج حاصل از آزمون			
نام متغیر	میانگین آماری	ردیف	نتایج
آماره آزادی معناداری	ردیف	مقدار درجه سطح	ردیف
سرвис بهداشتی مناسب برای افراد دارای معلولیت داشته باشد.	۳۰.۱۴	۸	
کف پوش‌های مناسب در فضای داخلی و بیرونی داشته باشد.	۲۹.۹۱	۹	
وروودی ساختمان کتابخانه دسترسی‌پذیر و دارای رمپ با شیب استاندارد باشد.	۲۹.۸۲	۱۰	
در صورت غیرخودکار بودن درب، به راحتی باز شده و دارای عرض مناسب باشد.	۲۹.۱۶	۱۱	
تجهیزات و فناوری‌های کمکی مانند ویلچر، واکر، تلویزیون مداربسته، تجهیزات دیداری و شنیداری و داشته باشد.	۲۹.۰۸	۱۲	
راه‌پله‌ها و سطوح ناهموار با رنگ‌های قابل تشخیص، نشان‌دار شده باشند.	۲۹.۰۱	۱۳	
پارکینگ مناسب برای افراد دارای معلولیت و در نزدیکی در ورودی داشته باشد.	۲۸.۲۵	۱۴	
کارکنان آموزش‌دیده در زمینه ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت داشته باشد.	۲۸.۱۹	۱۵	
فضای بین قفسه‌های کتاب مناسب و بدون مانع باشد.	۲۸.۰۲	۱۶	
بودجه مناسب برای ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت در اختیار داشته باشد.	۲۷.۶۵	۱۷	
میز، صندلی و مبلمان مناسب و در اندازه‌ها و ارتفاع مختلف داشته باشد.	۲۷.۶۳	۱۸	
از نور مناسب در فضای داخلی و بیرونی برخوردار باشد.	۲۷.۵۸	۱۹	
قفسه‌های کوتاه برای کتاب و مجلات داشته باشد.	۲۷.۴۳	۲۰	

بر اساس رتبه‌بندی انجام گرفته با استفاده از این آزمون، سه نیاز برخورد مناسب کارکنان، وجود آسانسور یا بالابر در صورت چندطبقه بودن کتابخانه و آگاهی مسئولان و مدیران از نیازهای معلومان، به ترتیب در رتبه اول تا سوم قرار دارند و پایین‌ترین رتبه‌ها مربوط به برنامه‌های کتاب‌خوانی و معرفی کتاب و بحث درباره کتاب، استفاده از کمک‌های مردمی توسط کتابخانه، برگزاری دوره‌های قصه‌خوانی و قصه‌گویی بوده است. جزئیات بیشتر در خصوص ۲۰ نیازی که بالاترین رتبه را داشتند در جدول ۲ ارائه شده است.

اولویت‌بندی نیازهای نایابنایان و کمبینایان

برای رتبه‌بندی نیازهای نایابنایان و کمبینایان، از آزمون فریدمن استفاده شده است.

جدول ۳. رتبه‌بندی ۲۰ نیاز دارای بالاترین اولویت از نظر نایابنایان و کمبینایان

ردیف	نام متغیر	سطح	درجه	مقدار	رتبه	میانگین	نتایج حاصل از آزمون آماری
							آماره آزادی معناداری
۱	دکمه‌های برجسته باشد.	در صورت چندطبقه بودن، دارای آسانسور مجهز به	۳۶.۸۳				
۲	بدوجه مناسب برای ارائه خدمات در اختیار داشته باشد.	دسترسی به فهرست کامل کتاب‌های گویا و بریل	۳۶.۴۸				
۳	کتابخانه‌های عمومی کشور را از طریق اینترنت و ... فراهم کند.	مسئولان از نیازهای نایابنایان آگاهی داشته باشند و از آن‌ها حمایت کنند.	۳۵.۶۰				
۴	کافی باشد.	مسیرهای منتهی به آن مناسب‌سازی شده و دارای نور	۳۵.۴۹				
۵	علائم هشدار و خطر (آتش‌سوزی و ...) قابل شنیدن داشته باشد.	دارای کارکنایی با برخورد مناسب با افراد نایابنا و کمبینا باشد.	۳۵.۲۹				
۶	و بگاه کتابخانه دسترسی پذیر باشد.	دارای کارکنایی با برخورد مناسب با افراد نایابنا و کمبینا باشد.	۳۴.۸۸	۶۷۰/۵۱۱	۵۴	۰/۰۱	
۷	و بگاه کتابخانه دسترسی پذیر باشد.	دارای کارکنایی با برخورد مناسب با افراد نایابنا و کمبینا باشد.	۳۴.۲۰				
۸			۳۳.۲۴				

تحقیقات اطلاعاتی گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

نتایج حاصل از آزمون آماری			
میانگین	رتبه	مقدار درجه سطح	نام متغیر
آماره آزادی معناداری	رتبه	آماره آزادی معناداری	
	۹	۳۳.۱۷	وسیله رفت و آمد به کتابخانه برای نابینایان و کم‌بینایان فراهم کند.
	۱۰	۳۲.۹۳	تабلوها و علامت‌های بزرگ برای راهنمایی بخش‌های مختلف داشته باشد.
	۱۱	۳۲.۷۸	در محل مناسب قرار داشته باشد که دسترسی به آن آسان باشد.
	۱۲	۳۲.۷۲	بخش مخصوص نابینایان و کم‌بینایان داشته باشد.
	۱۳	۳۲.۵۴	درب‌های شیشه‌ای، راه‌پله‌ها و سطوح ناهموار با رنگ‌های قابل تشخیص برای کم‌بینایان، نشان‌دار شده باشند.
	۱۴	۳۲.۳۶	ورودی کتابخانه دسترسی‌پذیر و دارای رمپ با شیب استاندارد باشد.
	۱۵	۳۲.۲۶	کامپیوتر مخصوص و مناسب سازی شده فراهم کند.
	۱۶	۳۱.۶۵	امکانات مربوط به تهیه و تولید کتاب به شکل بریل و گویا (استودیو ضبط، میکروفون، چاپگر بریل و ...) داشته باشد.
	۱۷	۳۱.۰۲	تجهیزاتی مانند بهدید، ذره‌بین، دستگاه پخش فیلم و صوت داشته باشد.
	۱۸	۳۰.۵۷	کتاب به صورت غیرحضوری و از طریق پست و پیک کامات بدهد یا از طریق ارسال لینک دانلود کتاب، ایمیل فایل کتاب را در اختیار قرار دهد.
	۱۹	۲۹.۹۵	کارکنان آموزش دیده در زمینه ارائه خدمات به نابینایان داشته باشند.
	۲۰	۲۹.۹۰	سطح آگاهی افراد جامعه و والدین در خصوص نابینایی و نیازهای آن‌ها بالا برود.

بر اساس رتبه‌بندی انجام گرفته با استفاده از این آزمون، سه نیاز شامل وجود آسانسور در صورت چندطبقه بودن کتابخانه، در نظر گرفتن بودجه مناسب برای ارائه خدمات به نایینایان و کم‌بینایان و فراهم کردن دسترسی به فهرست کامل کتاب‌های گویا و بریل کتابخانه‌های عمومی کشور از طریق اینترنت و ... به ترتیب در رتبه‌های اول تا سوم قرار دارند و پایین‌ترین رتبه‌ها مربوط به برگزاری کلاس‌های نویسنده‌گی و داستان‌نویسی، برگزاری دوره‌های قصه‌خوانی و قصه‌گویی، و استفاده از کمک‌های مردمی توسط کتابخانه بوده است. جزئیات بیشتر در خصوص ۲۰ نیازی که بالاترین رتبه را از نظر نایینایان و کم‌بینایان داشتند در جدول ۳ ارائه شده است.

اولویت‌بندی نیازهای ناشنوایان و کم‌شناختیان

برای رتبه‌بندی نیازهای ناشنوایان و کم‌شناختیان در زمینه خدمات و برنامه‌های قابل ارائه در کتابخانه‌های عمومی، از آزمون فریدمن استفاده شده است.

جدول ۴. رتبه‌بندی ۲۰ نیاز دارای بالاترین اولویت از نظر ناشنوایان و کم‌شناختیان

نتایج حاصل از آزمون آماری		نام متغیر	متغیر	
رتبه	آماره آزادی معناداری	رتبه	مقدار درجه سطح	میانگین
۱	۲۹.۵۰			برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی برای ناشنوایان برگزار کند
۲	۲۹.۲۹			از مترجمان زبان اشاره که داوطلب هستند استفاده کند
۳	۲۸.۵۴			کلاس آموزش زبان اشاره برگزار کند
۴	۲۸.۵۱			کلاس سوادآموزی برای ناشنوایان بی سواد یا کم سواد برگزار کند
۵	۲۸.۲۹			کلاس جمله‌سازی و روخوانی برگزار کند
۶	۱۵۳/۰۲۱	۰/۰۱	۴۹	کلاس‌ها و کارگاه‌های توانمندسازی ناشنوایان و کمک به استقلال و اشتغال آن‌ها برگزار کند
۷	۲۸.۲۱			دوره‌های آموزشی نمایش، تئاتر و نمایش عروسکی اجرا کند
۸	۲۸.۱۶			بخش مخصوص ناشنوایان و کم‌شناختیان داشته باشد

نتایج اطلاع رسانی گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

نام متغیر	نام آزمون آماری	میانگین	درجه سطح	مقدار رتبه	مقدار رتبه آماره آزادی معناداری
فیلم به زبان اشاره یا با زیرنویس نمایش دهد	۹	۲۸.۱۳			
کارکنانی آشنا با زبان اشاره داشته باشد	۱۰	۲۷.۸۵			
برای جذب ناشنوايان به کتابخانه برنامه‌ریزی کند	۱۱	۲۷.۱۴			
از نظرات ناشنوايان در برنامه‌ریزی خدمات خود استفاده کند	۱۲	۲۶.۸۳			
دارای کارکنانی با برخورد مناسب با افراد ناشنوا و کم‌شنوا باشد	۱۳	۲۶.۸۱			
خدمات کتابخانه را به روش‌های مختلف اطلاع رسانی کند	۱۴	۲۶.۷۰			
فضایی برای گفت‌وگوی دوستانه و دور هم جمع شدن داشته باشد	۱۵	۲۶.۶۱			
دسترسی به اینترنت رایگان را فراهم کند	۱۶	۲۶.۴۳			
کلاس‌های آموزش کامپیوتر و اینترنت برگزار کنند	۱۷	۲۶.۳۷			
کارکنان آموزش دیده در زمینه ارائه خدمات به ناشنوايان داشته باشد	۱۸	۲۶.۳۳			
آموزش سرودخوانی و شعرخوانی داشته باشد	۱۹	۲۶.۲۳			
علامه هشدار و خطر (آتش‌سوزی و قابل دیدن داشته باشد)	۲۰	۲۶.۱۷			

نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که از میان ۵۰ نیاز مورد بررسی، بر اساس میانگین رتبه، ۳ نیاز شامل برگزاری برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی برای ناشنوايان و کم‌شنوايان، استفاده از مترجمان زبان اشاره داطلب در کتابخانه‌ها و برگزاری کلاس آموزش زبان اشاره دارای بالاترین رتبه بوده‌اند. پایین‌ترین رتبه‌ها نیز مربوط به برگزاری دوره‌های قصه‌خوانی و قصه‌گویی گروهی و ارسال و امانت کتاب به صورت غیرحضوری و از طریق پست و پیک بوده است. جزئیات بیشتر مربوط به ۲۰ نیاز دارای بالاترین اولویت در جدول ۴ ارائه شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به افزایش تعداد معلولان در جهان بهویژه در کشورهای جهان سوم، فراهم کردن شرایطی بهتر زندگی برای آن‌ها و استفاده از قابلیت‌ها و توانایی‌های این گروه از افراد جامعه ضروری است. یکی از سازمان‌های مهم در زمینه افزایش توانمندی معلولان و فراهم کردن اطلاعات مناسب برای آن‌ها برای حضور بهتر در جامعه کتابخانه عمومی است. از این‌رو، پژوهش حاضر با استفاده از پیمایش به شناسایی مهم‌ترین خدمات و برنامه‌های مورد نیاز معلولان (نایابیان و کم‌نایابیان، ناشنوایان و کم‌شنوایان و معلولان جسمی-حرکتی) پرداخته شده است که از طریق کتابخانه‌های عمومی به آن‌ها قابل ارائه است. نتایج این پژوهش نشان داد که وجود کتابداران برخوردار از برخورد مناسب، داشتن آسانسور و حمایت مسئولان از نیازهای معلولان، برای معلولان جسمی-حرکتی مهم‌ترین نیاز بوده است. در گروه نایابیان، وجود آسانسور، تخصیص بودجه مناسب برای تأمین منابع مورد نیاز و فراهم کردن دسترسی به فهرست کامل کتاب‌های گویای موجود در کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور جزء نیازهای دارای اهمیت بوده است. در گروه ناشنوایان، برگزاری برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی، وجود مترجمان آشنا با زبان اشاره و برگزاری کلام‌های آشنا‌بی با زبان اشاره از جمله مهم‌ترین نیازها بوده است.

یکی از نیازهای دارای اهمیت هر سه گروه معلولان بهویژه معلولان جسمی-حرکتی، رفتار شایسته و برخورد مناسب کتابداران با آن‌هاست. متأسفانه، برخی از افراد جامعه بدون در نظر گرفتن شرایط و توانمندی‌های معلولان به‌طور خواسته یا ناخواسته از روی دل‌سوزی و ترجمم با آنان رفخار کرده است که این امر ضربات روحی جبران‌ناپذیری را به آنان وارد می‌سازد (یکتامرام و غلامی سلطان‌مرادی، ۱۳۸۸). در مطالعات گوناگون به اهمیت برخورد رفتار و برخورد کتابداران با معلولان توجه شده است. کارکنان نقش اساسی در عملکرد کتابخانه و ارائه خدمات دارند. برای ارائه خدمات به کاربران بهویژه کاربران دارای نیازهای خاص از جمله معلولان، کارکنان دارای مهارت و آشنا در این زمینه از اهمیت بالایی برخوردار است. ارائه خدمات مناسب و باکیفیت به معلولان زمانی میسر می‌شود که کارکنان علاوه بر داشتن دانش و تجربه کافی در زمینه کار با معلولان از نگرش مثبت نسبت به معلولان نیز برخوردار باشند (انجمن کتابداری کانادا^۱، دی و الخلیفه^۲، ۲۰۰۰). با این حال، نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است

1. Gill 2. Day & Al-Khalifah

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

که تعداد اندکی از کتابخانه‌ها دارای نیروهای متخصص و آموزش‌دهنده در زمینه کار با معلومان و آگاه به نحوه استفاده از تجهیزات مورداستفاده آن‌ها هستند (کولیکوردی^۱، b۲۰۰۸). نتایج پژوهش برودسکی و ولز^۲ (۲۰۱۱) نشان داد که دیدگاه مثبت نسبت به معلومان در میان کتابدارانی که در این زمینه آموزش رسمی دیده بودند بیشتر از دیگران بود. ارتباط مؤثر بین کتابدار و مراجعه کننده نیازمند داشتن مهارت‌های برقراری ارتباط است که همه کتابداران دارای این مهارت‌ها نیستند. این مهارت‌ها برای صاحبان مشاغل خدمت‌مدار از جمله کتابداران دارای اهمیت بسیار است. کتابدارانی موفق هستند که بتوانند به طور مؤثر با مراجعه کنندگان خود ارتباط برقرار کنند. از این‌رو، به منظور افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران و آموزش نحوه برخورد مناسب با مراجعه کنندگان، برگزاری دوره‌های آموزشی ضروری به نظر می‌رسد (رداد و قطبزاده اردکانی، ۱۳۹۶). مطالعات گوناگون حاکی از آن هستند که در ارتباط و برخورد کتابداران و معلومان مشکلاتی وجود دارد. سامبو و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه خود نشان داده‌اند که ۵۱ درصد معلومان جسمی-حرکتی نحوه برخورد و نگرش کارکنان با معلومان ویلچری را نامناسب دانسته‌اند (سامبو و همکاران، ۲۰۱۸). در پژوهش کیدینگ، ولاسکوئر و پرایس^۳ (۲۰۱۷)، مهم ترین مانع بر سر راه ارائه خدمات به معلومان، دانش و نحوه برخورد کتابداران شناخته شد (کیدینگ، ولاسکوئر و پرایس، ۲۰۱۷).

گروهی از نیازهای دارای اهمیت به‌ویژه برای معلومان جسمی-حرکتی و نابینایان و کمبینایان، دسترس پذیری و ساختار فیزیکی کتابخانه بوده است. حق دسترسی به امکانات، خدمات و منابع اطلاعاتی از جمله حقوق اصلی معلومان است که کتابخانه‌ها باید آن را مورد توجه قرار دهند (چاپوتولا و مابولانکا^۴، ۲۰۱۶). از اصول اساسی کتابخانه‌های عمومی، در دسترس همگان بودن خدمات کتابخانه برای همه افراد و گروه‌های جامعه است. برای این منظور، طراحی ساختمان کتابخانه‌ها و محیط آن باید بر اساس استانداردهای معماری بوده و به گونه‌ای باشد که برای همه افراد جامعه و معلومان قابل دسترس باشد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ انجمن کتابداری استرالیا^۵، ۱۹۹۸). وجود آسانسور/بالابر در صورت چندطبقه بودن کتابخانه، وجود علائم مناسب و تصویری به منظور راهنمایی بخش‌های مختلف، آسانسور و ...، خود کار

1. Koulikourdi
3. Kaeding, Velasquez & Price

2. Brodsky & Wells
4. Chaputula & Mapulanga
5. Library Association of Australia

بودن درب ورودی ساختمان، وجود کف‌پوش‌های مناسب در فضای داخلی کتابخانه برای حرکت معلولان از جمله نیازهای دارای اهمیت برای معلولان در این پژوهش است که در مطالعات گوناگون بر اهمیت آن تأکید شده است (انجمن کتابداری آمریکا^۱، ۲۰۰۶؛ چاپوتولا و ماپولانکا، ۲۰۱۶؛ کولیکوردی، ۲۰۰۸؛ لئونگ و هایگیتر^۲، ۲۰۱۰؛ استیلوول و ماجینگ^۳، ۲۰۱۳؛ یوسل^۴، ۲۰۱۶). پژوهش‌ها نشان می‌دهد از عمدۀ چالش‌های پیش‌روی معلولان برای استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، دسترسی به آن‌هاست (اکولن، ۲۰۱۳)^۵. نتایج پژوهش لاوالسولارین نشان داد که بیشتر پاسخ‌گویان اعلام کرده‌اند که مشکل دسترسی به منابع اطلاعاتی موردنیاز خود دارند (لاوالسولارین، ۲۰۱۲). نتایج پژوهشی انجام‌شده در کتابخانه‌های کشور مالاوی نیز نشان داد که مشکل دسترسی به ساختمان کتابخانه و ورودی کتابخانه برای معلولان وجود دارد و یک نیاز معلولان این کشور، فراهم شدن دسترسی به فضاهای ساختمان‌ها بوده است (چاپوتولا و ماپولانکا، ۲۰۱۶).

از جمله دیگر نیازهای دارای اهمیت برای معلولان جسمی-حرکتی و ناشناختیان و کم‌شنوایان در حوزه خدمات و برنامه‌ها، برگزاری دوره‌های اشتغال‌یابی و توانمندسازی است. مطالعات گوناگون به لزوم توانمندسازی معلولان توسط کتابخانه عمومی اشاره داشته‌اند (دمیر^۶، ۲۰۱۶؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸؛ مورلی^۷، ۲۰۰۰؛ انجمن کتابداری نیویورک^۸، ۱۹۹۲). واقعیت این است که فرصت‌های استخدامی برای معلولان اندک است. اشتغال معلولان یکی از مشکلات و معضلات اساسی این گروه است که باید برای آن راه حلی یافتد. در این زمینه، باید اشتغال معلولان را به کسب و کارهای دولتی محدود کرد و باید برای اشتغال آن‌ها در کسب و کارهای غیردولتی و خصوصی و به کارگیری آن‌ها توسط کارآفرینان یا فراهم آوردن زمینه‌ای برای کارآفرینی آن‌ها برنامه‌ریزی کرد (ابراهیمی‌نژاد، سپهرنیا، احمد، و عسکری باقرآبادی، ۱۳۹۷). تغییرات فناوری در چند سال گذشته منجر به تغییرات و نوآوری در خدمات کتابخانه‌ها نیز شده است. کتابخانه‌ها نیز باید خود را با تغییرات نیازهای کاربران همگام و هماهنگ کنند. با این تفکر می‌توان امیدوار بود کتابخانه‌ها با فاصله گرفتن از حفظ روش‌های

1. American Library Association
4. Yucel
7. Morley

2. Leong & Higgins
5. Ekwelem
8. New York Library Association

3. Stilwell & Majinge
6. Demir

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ها

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

ستی و بازنگری در روش‌های ارائه خدمات، گام مؤثری در راستای بهبود جایگاه خود بردارند (کاظمی و سیفی، ۱۳۹۸). در عصر حاضر، یکی از عناصر کلیدی توسعه توانمندی‌های افراد جامعه، سواد اطلاعاتی مهارت‌هایی است که از طریق آن فرد یاد می‌گیرد در محیط پیچیده و در حال رشد سریع اطلاعات، چگونه از اطلاعات به‌طور مؤثر و کارآمد استفاده کند. بنابراین، فرد دارای سواد اطلاعاتی فردی است که می‌تواند نیاز اطلاعاتی خود را تشخیص دهد، بر اساس نیاز اطلاعاتی خود سوال‌هایی طراحی کرده و منابع بالقوه اطلاعات را شناسایی کند، راهبردهای موفقیت‌آمیزی برای جست‌وجو تدوین کند، اطلاعات را از منابع اطلاعاتی مختلف به دست آورد، اطلاعات را ارزیابی کند، اطلاعات را برای استفاده‌های بعدی سازمان‌دهی کند، اطلاعات جدید را در مجموعه دانش موجود خود ادغام کند، از اطلاعات برای تصمیم‌گیری و حل مشکل استفاده کند. از آنجا که کاربران کتابخانه عمومی از گروه‌های سنی و قومیت‌های مختلف بوده و هر کدام دارای رفتارهای اطلاع‌یابی و قابلیت‌های متفاوت در فناوری هستند، کتابخانه‌ها می‌توانند با شناسایی نیازهای آن‌ها و تدوین برنامه‌های آموزشی مداوم نیازهایشان را پاسخ دهند (باباغیانی، ۱۳۹۵).

گروهی از نیازهای معلومان مربوط به حوزه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و بودجه است. در مطالعات و دستورالعمل‌های گوناگون نیز تأکید شده است که کلیه خدمات استانداردی که کتابخانه عمومی برای کاربران خود ارائه می‌کند باید برای معلومان نیز ارائه شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). با این حال، نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در بیشتر موارد به خدمات کتابخانه‌ای برای معلومان توجه نشده و خدمات ویژه‌ای برای آنان در نظر گرفته نشده است (لاوالسولارین، ۲۰۱۲) و به نظر می‌رسد که دانش کافی از خدمات کتابخانه‌ای مورد نیاز افراد ناتوان وجود ندارد (کولیکوردی، ۲۰۰۸؛ ۲۰۰۱). کتابخانه‌ها باید هنگام تعیین بودجه و هزینه‌ها، نیازهای معلومان را در نظر داشته باشند. در واقع، بخشی از بودجه کتابخانه باید برای تأمین نیازهای معلومان و تجهیزات موردنیاز آنان کنار گذاشته شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گیل، ۲۰۰۱؛ انجمان کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸).

در عصر حاضر، فناوری نقشی بسزا در زندگی و کار انسان‌ها دارد و تقریباً بدون فناوری زندگی امکان‌پذیر نیست. امروزه، فناوری بر زندگی معلومان نیز تأثیری بسزا داشته است که

1. Gill

به کمک آن معلولان می‌توانند در هر فضایی حضور پیدا کنند. یکی از راه‌های پیشرفت و حضور معلولان در جامعه استفاده از کامپیوتر و فناوری‌های مبتنی بر اینترنت است (وحدت، شاه‌حسینی، بیات و ارزانی، ۱۳۸۶). یکی از راه‌های افزایش خدمات و بهبود ارائه آن در کتابخانه‌ها استفاده از فناوری‌ها است. کتابخانه باید همواره تلاش کند نیازهای همه کاربران از جمله معلولان را در نظر داشته باشد. یکی از راه‌های مهم فراهم کردن خدمات برای معلولان استفاده از فناوری اطلاعات است. کتابخانه‌های عمومی باید تا جای ممکن، تجهیزات موردنیاز معلولان را به منظور استفاده آنان از منابع و خدمات فراهم کنند. این فناوری‌ها می‌توانند شامل پرینتر بریل، نرم‌افزارهای مختلف تبدیل متن به گفتار یا بالعکس، انواع مختلف موس و صفحه کلید و غیره باشد (انجمان کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ انجمان کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). نتایج پژوهش انجام شده در خصوص کتابخانه‌های عمومی شهر تهران نشان داد که هرچه میزان منابع اطلاعات و فناوری‌ها در کتابخانه‌ها بالاتر باشد، ارائه خدمات افزایش می‌یابد (میر‌حسینی، اباذری، و بهنیائی، ۱۳۹۵). بنابراین، استفاده بیشتر و مناسب‌تر از فناوری‌های اطلاعاتی در ارائه خدمات به معلولان باید مورد توجه کتابداران و کتابخانه‌های عمومی کشور قرار بگیرد. افراد دارای اختلالات بینایی به عنوان گروهی خاص از معلولان نیاز به توجه ویژه در زمینه دسترسی به اطلاعات موردنیاز در قالب‌های مناسب و قابل استفاده دارند. فناوری‌های جدید اطلاعاتی فرصت‌های تازه‌ای برای مطالعه و دسترسی این گروه از افراد به اطلاعات فراهم کرده‌اند. با استفاده از فناوری‌های نوین، این افراد قادر به استفاده از رایانه و برنامه‌های رایانه‌ای هستند. از جمله فناوری‌های کمک کننده می‌توان به نمایشگرهای بریل برای استفاده از منابع دیجیتالی و اینترنت، نرم‌افزارهای تبدیل متن به گفتار، نمایشگرهای بزرگ‌نمایی، صفحه‌خوان‌ها، فناوری OCR اشاره کرد (اونویان^۱، ۲۰۱۹). یکی از خدمات اصلی کتابخانه به افراد نابینا و کم‌بینا، در دسترس قرار دادن فایل اسکن کتاب‌های چاپی در قالب فایل الکترونیکی قابل خواندن با نرم‌افزارهای صفحه‌خوان است. فناوری OCR یا نویسه‌خوان نوری کمک می‌کند تا تصاویر به متن تبدیل شود؛ در واقع، این فناوری با شناسایی متن موجود در تصویر، متنی تایپ شده و قابل ویرایش را به شما تحویل می‌دهد (برهانی یزدی، ۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی با ارائه خدمات اسکن مجهز به OCR می‌توانند در زمینه رفع

1. Onoyean

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

کمبود کتاب‌های گویا قدم بردارند و با در اختیار قراردادن فایل اسکن شده کتاب، نایینایان و کمینایان را در دسترسی به منابع و کتب موردنیاز کمک کنند.

یکی دیگر از نیازهای دارای اهمیت برای نایینایان و کمینایان، فراهم کردن دسترسی به فهرستگان کتاب‌های گویا و بریل کتابخانه‌های عمومی کشور بوده است. مأموریت اصلی کتابخانه‌های عمومی فراهم کردن امکان دسترسی به اطلاعات سازمان‌یافته برای توسعه دانش، برای همه اقسام و گروه‌های جامعه است. با وجود این، عواملی از قبیل تداوم پدیده انججار اطلاعات، کمبود منابع مالی، و محدودیت فضای نگهداری منابع اطلاعات، کتابخانه‌های عمومی را با مشکلاتی در این زمینه مواجه کرده است. چنین عواملی باعث شده‌اند کتابخانه‌ها نتوانند سیاست خوداتکایی و مالکیت منابع موردنیاز کاربران خود را به طور کامل دنبال کنند و به همین دلیل به راهکارهایی روی آورده‌اند که در چهارچوب توافق‌ها و برنامه‌هایی بتوانند از منابع یکدیگر برای پاسخ به نیاز مراجعان خود استفاده کنند. یکی از این ابزارها فهرستگان است. فهرستگان ابزاری کتاب‌شناختی است که فهرست موجودی دو یا چند کتابخانه را نشان می‌دهد. وجود فهرستگان باعث می‌شود که کاربران سریع‌تر به منابع مورد نیاز خود دسترسی پیدا نمایند (علیوستی و حاجی عزیزی، ۱۳۸۵).

نتایج پیمایش انجام شده در این پژوهش نشان داد که از نظر ناشنوایان و کم‌شنوایان، مهم‌ترین خدمات کتابخانه که به ترتیب برای آنان دارای اهمیت هستند عبارت‌اند از: برگزاری اردوهای تفریحی-آموزشی، استفاده از مترجمان زبان اشاره در کتابخانه، کلاس‌های آموزش زبان اشاره و سوادآموزی، کلاس‌های جمله‌سازی و روخوانی. کتابخانه‌های عمومی باید منابع را در قالب‌های مناسب برای پشتیبانی از فرایندهای یادگیری رسمی و غیررسمی ارائه دهد. همچنین، باید به کاربر کمک کند تا این منابع و امکاناتی که در زمینه یادگیری و آموزش مادام‌العمر فراهم شده‌اند به نحوی مؤثر استفاده کند. توانایی دستیابی به اطلاعات و استفاده مؤثر از آن برای آموزش موفق بسیار حیاتی است و در صورت امکان، کتابخانه‌های عمومی باید در آموزش استفاده از منابع اطلاعاتی با سایر سازمان‌های آموزشی همکاری کنند. در حقیقت، کتابخانه عمومی می‌تواند مکمل خدمات آموزش رسمی باشد. همچنین، کتابخانه‌های عمومی باید از فعالیت‌های سوادآموزی به‌طور جدی پشتیبانی کند؛ زیرا سوادآموزی کلید آموزش و دانش و

استفاده از کتابخانه‌ها و خدمات اطلاعاتی است. نوسوادان برای حفظ و توسعه مهارت‌های خود به دسترسی آسان به مطالب خواندن مناسب نیاز دارند (گیل، ۲۰۰۱). کتابخانه باید برنامه‌هایی به زبان اشاره برای ناشنوايان برگزار کند. يكى از اين برنامه‌ها آموزش سواد و افزایش سطح سواد ناشنوايان است (دى و الخلiffe، ۲۰۰۰). سوادآموزى در حوزه‌های مختلف زندگی انسان دارای اهمیت است، به ویژه برای افراد دارای ناتوانی. سوادآموزی بر ارتباط و حوزه‌های اجتماعی تأثیر می‌گذارد. افراد ناتوان باسواند عموماً در ارتباط رُودرُو با فرد دیگر موفق‌تر هستند. سواد پایین تأثیری منفی بر اشتغال می‌گذارد. بزرگ‌سالان ناتوانی که دارای سواد هستند برای انتخاب شغل نسبت به همسالان بی‌سواد خود از گزینه‌های بیشتری برخوردار هستند. از آنجا که آموزش محدود به مدارس رسمی نمی‌شود و يكى از اهداف اصلی کتابخانه عمومی آموزش است، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در این زمینه نقشی مؤثر داشته باشند. در طول زندگی، مردم هم به آموزش‌های رسمی که از طریق مؤسسات رسمی از قبیل مدارس، دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها نیاز دارند و هم به آموزش‌های غیررسمی. کتابخانه عمومی نقشی مهم در کمک به آموزش‌های غیررسمی و یادگیری مادام‌العمر دارد. سوادآموزی برای ناشنوايان شامل توانایی خواندن، نوشتن، محاسبه، صحبت کردن و درک کردن، و همچنین امضا و برقراری ارتباط با سایر اشکال زبان با توجه به نیاز است. کلاس‌های سوادآموزی با هدف توانمندسازی ناشنوايان ۱۸ سال به بالا در زمینه خواندن، نوشتن، محاسبه کردن، استفاده از زبان اشاره، منجر به بهبود ارتباط آن‌ها با دیگران شده و به بهبود شرایط کاری و اقتصادی آنان کمک می‌کند (عربانی دانا، ۱۳۹۱).

يکى از فراگیرترین مشکلات زبان در میان افراد مبتلا به کاهش شنوايان، محدودیت گنجینه واژگان است. کودکان این گروه غالب فقط واژگان روزمره را می‌آموزند. آن‌ها ممکن است شکاف‌هایی در گنجینه واژگانشان داشته باشند و کلماتی مانند فضارا که با مفاهیم کل مرتبط هستند نشناسند. بنابراین، واژگانی مانند سیاره، ستاره، و تلسکوپ فضایی ممکن است برایشان نآشنا باشد. آن‌ها اغلب از واژگان محدودی استفاده می‌کنند. بسیاری از آن‌ها نمی‌توانند متادف‌ها و مضادها را شناسایی کنند یا اصطلاحاتی مانند یک ببر زخمی خطرناک است را درک کنند. گنجینه واژگان خردسالان ناشنوا در مقایسه با همسالان شنوا، محدود‌تر و با

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

تأثیرهایی همراه است. کودکان این گروه در مقایسه با کودکان دارای شناختی طبیعی، تفاوت‌هایی در خواندن دارند، که این مشکلات خواندن بیشتر از نظام زبانی نامناسب سرچشم می‌گیرد. گنجینه و ارگان ناقص، ناآشنایی با ساختار نحوی زبان، بی‌تجربگی و ناآگاهی به داشش روز، مهارت خواندن آن‌ها را تضعیف می‌کند. این گروه از افراد اغلب اطلاعات خود را از طریق حس بینایی و به صورت بصری دریافت می‌کنند، و یکی از مهم‌ترین ابزاری که می‌تواند به گسترش دایره لغات آن‌ها کمک کند ابزار کتاب و کتابخوانی است؛ چرا که افزایش دایرة لغات باعث افزایش اعتمادبه نفس و برقراری ارتباط با جامعه می‌شود و افزایش اعتمادبه نفس نیز باعث بیرون آمدن آن‌ها از انزوا خواهد شد (ابراهیمی، ۱۳۸۸: ۱۳۸۴). به طور کلی، با توجه به نیازهای شناسایی شده در گروههای مختلف معلومان، کتابخانه‌های عمومی باید در زمینه آموزش کارکنان، فراهم کردن امکانات و تجهیزات فناوری اطلاعات، دسترس‌پذیر ساختن کتابخانه، ارائه خدمات و برنامه‌های متنوع و مورد نیاز معلومان، و تأمین مجموعه مناسب برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری کنند تا این گروه از افراد جامعه نیز بتوانند از کتابخانه و خدمات آن استفاده کنند.

تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل بخشی از یافته‌های طرحی تحقیقاتی با عنوان «شناخت و سنجش نیازهای معلومان به منظور طراحی خدمات و برنامه‌های مناسب برای کتابخانه‌های عمومی» است که توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به شماره ۲۱/۷۱۲۸۴ مورد حمایت مالی قرار گرفته است. نویسنده‌گان این مقاله بر خود لازم می‌دانند از همکاری معلومان و کتابداران شرکت کنند در این پژوهش تشکر کنند.

منابع

- ابراهیمی، امیرعباس (۱۳۸۴). گفتار، زبان و سواد آموزی در ناشنوايان. *تعلیم و تربیت (استثنایی)*، ۴۵(۴)، ۲۹-۳۸.
- ابراهیمی، امیرعباس (۱۳۸۸). گذری بر تاریخچه آموزش ناشنوايان. *تعلیم و تربیت (استثنایی)*، ۳(۹۱)، ۴۹-۵۶.
- ابراهیمی‌نژاد، سپهرنیا؛ احمد؛ و عسکری باقرآبادی، محبوبه (۱۳۹۷). شناسایی و اولویت‌بندی موانع اشتغال معلومان حرکتی در بخش خصوصی از دیدگاه کارآفرینان و معلومان با رویکرد ANP. *مطالعات ناتوانی*، ۸، ۷۹-۷۹.

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها و موزه‌ها

تابستان ۱۴۰۰ دوره ۲۷ شماره ۲

برهانی بزدی، بهاره (۱۳۸۹). نقش فناوری اُسی‌آر (OCR) در ایجاد کتابخانه دیجیتالی. *شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*، ۹(۲)، ۱-۱۲.

بیگدلی، زاهد؛ و سلاحی، سوسن (۱۳۹۰). نیازهای اطلاعاتی دانش آموزان ناشنوا و کم شنوا مدارس استثنایی شهر شیراز از نظر معلمان آنان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷(۳)، ۴۹۵-۵۱۶.

توسلی نائینی، متوجه‌ر؛ و کاویار، میرحسین (۱۳۸۷). تأثیل بر حقوق معلولان از منظر کوانسیون حقوق معلولان و سایر اسناد بین‌المللی. *مجله علمی حقوق خصوصی*، ۵(۱۳)، ۲۹-۵۰.

رداد، ایرج؛ و قطبزاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۲۱(۹)، ۹۱-۱۱۰.

شعبانی، احمد؛ و لاری، عاطفه (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایت دانش آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۴(۴)، ۵۴-۴۱.

عربانی دانا، علی (۱۳۹۱). سوادآموزی و افراد دارای ناتوانی‌های رشدی: علل و شیوه‌ها. *علوم و تربیت استثنایی*، ۱(۱۰۹)، ۶۹-۷۷.

علیدوستی، سیروس؛ و حاجی‌عزیزی، نادیا (۱۳۸۵). تأثیر فناوری اطلاعات بر فهرستگان‌ها. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵(۴)، ۴۵-۷۲.

فرقانی، پریسا؛ کیانی، حسن؛ و تاجداران، منصور (۱۳۹۰). سنجش رضایت نایینیان از خدمات کتابخانه‌های نایینیان در آذربایجان شرقی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲(۱)، ۱۰۰-۱۰۸.

فهیمنیا، فاطمه؛ و رسولی، بهروز (۱۳۹۲). رضایت کاربران با آسیب‌بینایی از خدمات بخش نایینیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳(۲۶)، ۳۸-۵۴.

کاظمی، راضیه؛ و سیفی، لیلی (۲۰۱۹). نقش کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در ترویج و اشاعه خدمات کارآفرینی: مرور نظام‌مند. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰(۲)، ۳۹-۵۷.

مرکز آمار ایران (۱۳۹۷). *سالنامه آماری کشور ۱۳۹۵*. تهران: مرکز آمار ایران، دفتر ریاست روابط عمومی و همکاری‌های بین‌الملل.

منظومی‌تبار، جواد (۱۳۹۹). *مطالعه عوامل فردی و اجتماعی مؤثر بر معلوماتی در جامعه ایران*. بیمه سلامت ایران، ۳(۴)، ۲۷۵-۲۶۴.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

موسوی‌زاده، زهرا (۱۳۷۷). کتابخانه عمومی و معلومان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱(۱)، ۶۳-۶۵.

نبی‌زاده علیشاه، پرویز (۱۳۹۰). انتباق تسهیلات و خدمات کتابخانه‌های عمومی با نیازهای خاص معلومان: مورد استان آذربایجان [پایان نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه شهید بهشتی.

نصیری مقدم، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخ‌گویی به نیازهای فنیکی و اطلاعاتی معلومان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری [پایان نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه فردوسی مشهد.

نوشین‌فرد، فاطمه؛ و رضوی، سیده بlad (۱۳۸۹). مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نایینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶(۴)، ۱۲۹-۱۴۹.

یعقوب‌پور نرگسی، طاهره (۱۳۸۳). خدمات و منابع برای معلومان در کتابخانه‌های عمومی تهران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۵(۱)، ۶۹-۸۰.

وحدت، داوود؛ شاه‌حسینی، حسینه؛ بیات، آیدین؛ و ارزانی، بهاره (۱۳۸۶، ۱-۲ اسفند). فناوری اطلاعات و معلومین به عنوان شهرهوند الکترونیک [ارائه مقاله]. اولین کنفرانس بین‌المللی شهر الکترونیک، جهاد دانشگاهی تهران، تهران، ایران.

یکتامرام، سید‌محمدعلی؛ و غلامی سلطان‌مرادی، رضا (۱۳۸۸). چگونگی تعامل با افراد معلول. تهران: سازمان بهزیستی کشور، اداره کل روابط عمومی.

References

- Alidousti, S., Hajibabaei, N. (2006). The Impact of Information Technology on Catalogs. (2006). *Library and Information Sciences*, 9(4), 45-72. (in Persian)
- American Library Association. (2006). *Library Services for People with Disabilities Policy*. American Library Association.
- Aramide, K. A., Lawal, W. O., & Odunlade, R. O. (2018). Information Needs and Library Services Delivery for Students with Visual Impairment in Oyo State, Niger. In *IASL Annual Conference Proceedings*.
- Arabani Dana, A. (2012). Literacy and people with developmental disabilities: Causes and methods. *Journal of Exceptional Education*, 1(109), 69-77. (in Persian)
- Atabor, C. A. (2015). Information Needs and Use of Library Resources by Special Needs Students in Selected Government Schools in Kaduna State and Federal Capital Territory, Abuja, Nigeria. *Chinese Librarianship: An International Electronic Journal*, 47(40), 47-55.
- Bigdeli Z., & Selahi, S. (2011). Information needs of hearing-impaired students in exceptional schools in Shiraz from their teachers' viewpoint. *Research on Information Science & Public Libraries*, 17(3), 495-516. (in Persian)

- Borhani Yazdi, B. (2011). The role of OCR technology in creating a digital library. *Shamseh*, 2(9), 1-12. (in Persian)
- Brodsky, J., & Wells, M. K. (2011). Attitudes towards library patrons with physical challenges: A survey of members of the Public Library Division of the Alabama Library Association. *The Southeastern Librarian*, 59(1), 4.
- Canadian Library Association. (1997). *Canadian guidelines on library and information services for people with disabilities*. Canadian Library Association.
- Chaputula, A. H., & Mapulanga, P. M. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 82(2), 1-10.
- Day, J. M., & Al-Khalifah, A. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*. IFLA.
- Demir, G. (2016). Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities. *Turkish Librarianship*, 30(2), 282-318.
- Ebrahimi, A. (2005). Speech, language and literacy in the deaf. *Journal of Exceptional Education*, 4(45), 29-38. (in Persian)
- Ebrahimi, A. (2009). An overview of the history of deaf education. *Journal of Exceptional Education*, 8(91), 49-56. (in Persian)
- Ebrahimi, M., Sephrnia, A., & Askari Baqerabadi, M. (2018). Identifying and Prioritizing the Barriers to employment of motionally disabled people in the private sector from the perspective of entrepreneurs and disabled people with the ANP approach. *Middle Eastern Journal of Disability Studies*, 8, 79. (in Persian)
- Ekwelem, V. O. (2013). Library services to disabled students in the digital era: challenges for outcome assessment. *Library Philosophy and Practice*, 970, 1-29.
- Fahimnia, F., & Rasuli, B. (2013). Visually impaired users satisfaction of the services provided by the Central Library and Document Center of the University of Tehran. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 24(3), 38-54. (in Persian)
- Faizal, H. M., Faisal, Y. M. A., & Annur Thahirah, A. H. (2015, October). *Services to Library Users with Disabilities*. In *6th International Conference on Asia-Pacific Library and Information Education and Practice* (p. 52).
- Forghani, P., Kiani, H., & Tajdaran, M. (2011). A survey on the satisfaction of users of libraries for the blind in the East Azerbaijan Province. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 22(1), 100-108. (in Persian)
- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. New York: Biblion Publishers.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و گنجانهای علمی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلومان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

- Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. (2017). Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2), 96-115.
- Kazemi, R., & Seifi, L. (2019). Role of public and academic libraries in promoting and dissemination of entrepreneurship services: Systematic review. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 30(2), 39-57. (in Persian)
- Koulikourdi, A. (2008a). Library education and disability issues. *Education for information*, 26(3-4), 203-212.
- Koulikourdi, A. (2008b). Library services for people with disabilities in Greece. *Library Review*, 57(2), 138-148.
- Lawal-Solarin, E. (2012). A survey of library and information services to physically-challenged students in academic libraries in Ogun state, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 699, 1-7.
- Leong, I. C. B., & Higgins, S. E. (2010). Public library services for wheelchair-bound young people in Singapore. *Public Library Quarterly*, 29(3), 210-229.
- Library Association of Australia. (1998). *Guidelines on library standards for people with disabilities*. Canberra: Library Association of Australia.
- Morley, J. (2000). *Mainstreaming Disability Services in Victorian Public Libraries – Report, Recommendations and Key Performance Indicators*. Melbourne: Victorian Public Library and Information Network.
- Mousavizadeh, Z. (1998). Public libraries and the disabled. *Research on Information Science and Public Libraries*, 8(1), 63-65. (in Persian)
- Nabizadeh Alishah, P. (2011). *Adaptation of public library facilities and services to the special needs of the disabled: The case of Azerbaijan province* [Unpublished master's thesis]. Shahid Beheshti University. (in Persian)
- Nasirimoghaddam, M. (2011). *Assessing the ability of public libraries in Mashhad to meet the physical and information needs of the disabled according to international and national standards* [Unpublished master's thesis]. Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian)
- New York Library Association. (1992). Guidelines For Libraries Serving Persons With A Hearing Impairment. *Library Trends*, 41(1), 164-172.
- Nooshinfard, F., & Razavi, S. Y. (2011). Investigation of information needs of blind and low-sighted users in Kerman City and their use of library services. *Research on Information Science & Public Libraries*, 16(4), 129-149. (in Persian)
- Onoyeyan, G. (2019). Provision of library and information service to the visually impaired in Ogun State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 2170.

- Osadebe, N. E., Onuigbo, L. N., & Ewa, B. O. (2019). Library services for students with visual impairment in selected universities in Nigeria. *African Journal of Library Archives and Information Science*, 29(1), 29-44.
- Phukubje, J., & Ngoepe, M. (2017). Convenience and accessibility of library services to students with disabilities at the University of Limpopo in South Africa. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), 180-190.
- Radad, I. (2017). A survey about impact of communication skills of librarians of Central Library of Astan Quds Razavi on quality of services they provided. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 9(21), 91-110. (*in Persian*)
- Sambo, A. S., Eruwwe, U., Yakubu, M. D., & Promise, A. (2018). Wheelchair Users and Their Information Needs: Library in Rescue. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1588.
- Shabani, A., & Lari, A. (2009). Deaf high school students' satisfaction of Isfahan's public library services. *Research on Information Science & Public Libraries*, 14(4), 41-54. (*in Persian*)
- Statistical Centre of Iran. (2018). *Statistical Yearbook of 2016*. Tehran: Statistical Centre of Iran. (*in Persian*)
- Stilwell, C., & Majinge, R. M. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79(2), 38-50.
- Tavasoli Naeini, M., & Kavyar, M. (2008). Reflections on the rights of persons with disabilities from the perspective of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and other international instruments. *Private Law*, 5(13), 29-50. (*in Persian*)
- Vahdat D., Shahhoseini H., Bayat A., & Arzani B. (2008, Febraruay 20-21). *Information technology and people with disabilities as e-citizens* [Paper presentation]. The First International Conference of Electronic City, Tehran Academic Center for Education, Culture and Research, Tehran, Iran. (*in Persian*)
- Williamson, K., Schauder, D., Stockfield, L., Wright, S., & Bow, A. (2001). The role of the internet for people with disabilities: issues of access and equity for public libraries. *The Australian Library Journal*, 50(2), 157-174.
- World Health Organization. (2011). *Summary: World report on disability 2011*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2012). *Global data on visual impairments 2010*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2019). *Deafness and hearing loss*. Geneva: World Health Organization.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و گنجانهای عمومی

شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلولان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی

- Yaghoubpur Nargessi, T. (2004). Library sources and services for handicapped users of public libraries of Tehran. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 15(1), 69-80. (*in Persian*)
- Yektamaram, M., & Gholami Sultan Moradi, R. (2009). How to interact with people with disabilities. Tehran: State Welfare Organization of Iran, General Office of Public Relations. (*in Persian*)
- Yucel, G. (2016). Libraries and accessibility: Istanbul public libraries case. *Iconarp International Journal of Architecture and Planning*, 4(2), 81-95.