



## A survey of the Iranian public library services to the disabled

**Mansoureh Feizabadi**

PhD in Knowledge and Information Science, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran (Corresponding Author) feizabadi\_mns@ut.ac.ir

**Esmail Vaziri**

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, University of Zabol, Zabol evaziri@uoaz.ac.ir

### Abstract

**Purpose:** The present study aimed at discovering the status of the public libraries affiliated with Iran Public Libraries Foundation in terms of their services to the disabled (physically disabled, blind and visually impaired, deaf and hard of hearing people).

**Method:** The present research is an applied study in terms of purpose and is a survey in terms of implementation, that was carried out within a certain period. The research population consisted of all public libraries affiliated with Iran Public Libraries Foundation. The data gathering tool was a researcher-made questionnaire. To analyze the data, SPSS 23 was used.

**Findings:** The findings showed that in terms of services to different groups of the disabled, 50% of libraries provide services to the physically disabled, but only 11% of libraries provide services to the deaf and hard of hearing, and 12% provide services to the blind and visually impaired people. The status of services of the investigated libraries in the 7 categories of services and activities (including policymaking and budget, library accessibility and physical structure, advertising and service development, ancillary services and programs, collection, staff training, and auxiliary technologies and equipment) was under average. The highest average belonged to library accessibility and physical structure (2.49) and staff training (1.49) was the lowest average among the public library services. In the policymaking and budget category, the manager's support for delivering services to the disabled is in the first rank. In the category of library accessibility and physical structure, most of the libraries (84.9%) were equipped with suitable light and only 7.7% of them had toilets. In the advertising and service development category, informing library activities and programs through multiple channels was the most important factor. In the staff training category, most of the libraries suffered from qualified librarians. the familiarity of librarians and managers with the types of disabilities and the services they need and the existence of trained librarians are not in a good condition (1.4). In the category of auxiliary technologies and equipment, the most important equipment was scanner that existed in 632 libraries (6.2%).

**Originality/value:** Libraries must pay attention to the needs and expectations of people with disabilities. The study of the status of public libraries in providing services to the disabled has not been done to such an extent. The findings of this study can pave the way for public library administrators, and librarians to provide better services to this group of society.

**Keywords:** Public library, Library services, People with disabilities, Library building and equipment, Accessibility

**Conflicts of Interest:** None

**Funding:** Iran Public Libraries Foundation

**Citation:** Feizabadi, M., & Vaziri, E. (2022). A survey of the Iranian public library services to the disabled. *Research on Information Science and Public Libraries*, 28(2), 228-248.

Received 10 June 2022; Received in revised form 11 August 2022

Accepted 13 August 2022; Published online 22 August 2022



**Article Type:** Research Article

© The author(s)

**Publisher:** Iran Public Libraries Foundation



## بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی ایران از نظر ارائه خدمات به معلولان

منصوره فیض‌آبادی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران (نویسنده مسئول)  
feizabadi\_mns@ut.ac.ir

اسماعیل وزیری

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

### چکیده

**هدف:** این پژوهش با هدف کشف وضعیت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از نظر ارائه خدمات به معلولان (جسمی-حرکتی، نابینایان و کم‌بینایان، ناشنوایان و کم‌شنوایان) انجام گرفت.  
**روش:** پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا پیمایشی است که به صورت مقطعی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی تشکیل می‌دهند که به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه آمار توصیفی، از نرم‌افزار SPSS 23 استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که از نظر ارائه خدمات به گروه‌های مختلف معلولان، ۵۰ درصد کتابخانه‌ها به معلولان جسمی-حرکتی ارائه خدمات می‌کنند اما تنها ۱۱ درصد کتابخانه‌ها به ناشنوایان و کم‌شنوایان و ۱۲ درصد به نابینایان و کم‌بینایان خدمات ارائه می‌دهند. وضعیت کتابخانه‌های مورد بررسی در هفت مقوله سیاست‌گذاری و بودجه، دسترس‌پذیری ساختمان و فضای فیزیکی، تبلیغات و توسعه خدمات، خدمات و برنامه‌های جانبی، مجموعه منابع، نیروی انسانی، و تجهیزات و فناوری‌های کمکی از نظر میانگین پایین‌تر از حد متوسط بود. در این میان، مقوله دسترس‌پذیری ساختمان و فضای فیزیکی کتابخانه‌ها، با میانگین ۲/۴۹ بالاترین و مقوله آموزش کارکنان با میانگین ۱/۴۹ در میان کتابخانه‌های عمومی کشور پایین‌ترین میانگین را داشتند.

**اصالت/ارزش:** توجه کتابخانه‌ها به نیازها و انتظارات معلولان در زمینه خدمات و امکانات امری ضروری است. تاکنون، بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی در زمینه ارائه خدمات به معلولان با این حجم از گستردگی انجام نگرفته است. یافته‌های این پژوهش می‌تواند راهگشای مسئولان، مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی به منظور ارائه خدمات بهتر به این گروه از جامعه باشد.  
**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، معلولان، خدمات کتابخانه‌ای، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، دسترس‌پذیری

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

**استناد:** فیض‌آبادی، منصوره؛ و وزیری، اسماعیل (۱۴۰۱). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی ایران از نظر ارائه خدمات به معلولان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۸(۲)، ۲۲۸-۲۴۸.  
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۰؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۵/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۲۲؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۵/۳۱

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

© نویسندگان





## مقدمه

کتابخانه عمومی سازمانی است که برای پاسخ‌گویی به کلیه افراد جامعه به وجود آمده و همه افراد جامعه مراجعه‌کننده بالقوه آن محسوب می‌شوند. این کتابخانه، صرف‌نظر از رنگ، جنس، قومیت، نژاد، موقعیت و مذهب، در خدمت همه افراد جامعه است و همه افراد امکان استفاده یکسان از خدمات آن را باید دارا باشند. در حقیقت، کتابخانه عمومی همانند یک مرکز فرهنگی جامعه است که با خدمات متنوع خود به بخش عظیمی از جامعه خدمت می‌رساند (زهرا موسوی‌زاده، ۱۳۷۷). همه افراد، بدون توجه به ناتوانی، حق دسترسی به اطلاعات را دارند. سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد (یونسکو) بر برابری حق همه افراد تأکید کرده و خاطر نشان می‌کند که نیازهای همه افراد اهمیتی یکسان دارد و این نیازها باید مبنای برنامه‌ریزی‌ها قرار گیرند و همه امکانات باید به کار گرفته شوند تا اطمینان حاصل شود همه افراد از فرصت یکسان دسترسی به منابع برخوردارند (استیلول و ماجینگ، ۲۰۱۳)<sup>۱</sup>. معلولان از جمله افرادی هستند که حق استفاده از کتابخانه را دارند و کتابخانه‌ها نیز باید شرایط تأمین و ارائه خدمات را برای آن‌ها فراهم کنند.

معلولیت<sup>۲</sup> واقعیتی زیستی-اجتماعی است که همه کشورهای به‌ویژه کشورهای در حال توسعه با آن مواجه هستند (ایوبی آواز، هاشمی، کرمی، رصافیانی و حاتمی، ۱۳۹۷). معلولیت یا ناتوانی شرایطی است که در توانایی فرد در انجام کارهای روزانه اختلال ایجاد می‌کند. از نظر سازمان جهانی بهداشت، معلولیت عبارت است از هرگونه محدودیت یا فقدان توانایی در انجام فعالیت‌های معمولی و متعارف که از یک نقض عضو نشئت می‌گیرد (حسینی و صفری، ۱۳۸۷). با توجه به گزارش‌های سازمان ملل متحد و سازمان جهانی بهداشت، تا قبل از سال ۲۰۱۰، حدود ۱۰ درصد از جمعیت جهان دچار نوعی از معلولیت بودند. بر اساس تخمین‌های جمعیتی سال ۲۰۱۰، حدود ۱۵/۶ درصد از جمعیت بالای ۱۵ سال دنیا (حدود ۷۸۵ میلیون نفر) را معلولان تشکیل می‌دهند (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۱۱)<sup>۳</sup>. با توجه به آمار فوق و با توجه به جمعیت ۷۹۹۲۶۲۷۰ نفری ایران بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵ (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۷)، حدود ۱۲ میلیون نفر دارای معلولیت هستند. این در حالی است که بر اساس اطلاعات مستخرج از سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰، از جمعیت ۷۵۱۴۹۶۶۹ نفری کشور، ۱۰۱۷۶۵۹ دارای حداقل یک معلولیت بوده‌اند که ۱/۳۵ درصد از کل جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۷). اگرچه آمارهای ارائه‌شده با یکدیگر متفاوت است، اما به نظر می‌رسد این تفاوت در آمارها از تعاریف مختلف معلولیت و تفاوت در روش‌های جمع‌آوری اطلاعات ناشی شده است.

آمار معلولان جهان و ایران نشانگر این مسئله است که این گروه از جامعه نیز مانند سایر افراد برای پیشرفت و ایفای نقش مثبت در جامعه به کسب مهارت‌هایی نیاز دارند که می‌بایست مورد توجه قرار گیرند (نیکخواه و فدایی، ۱۳۹۴). توانایی کسب و استفاده از اطلاعات این امکان را به افراد می‌دهد که از میان گزینه‌های مختلف، حق انتخاب داشته باشند و بتوانند شرایط بهتری برای خود ایجاد کنند. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در این زمینه نقشی اساسی ایفا کنند (ویلیامسون<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۰۱). بانگاهی به برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها و نوع منابع و تجهیزات گردآوری‌شده در آن‌ها، می‌توان دریافت که متأسفانه در گذشته، کتابخانه‌های معلولان را به‌طور جدی در نظر نگرفته‌اند. افزایش توجه به افراد معلول در سطح جوامع و دخالت دادن آن‌ها در فعالیت‌های اجتماعی کتابخانه‌ها را ملزم می‌کند که منابع و خدمات مناسب برای این گروه از افراد جامعه نیز فراهم سازند؛ زیرا معلولان همانند سایر افراد جامعه نیازمند دسترسی به اطلاعات مناسب هستند. اگرچه ممکن است قالب و رسانه‌ای که به‌وسیله آن اطلاعات را دریافت می‌کنند متفاوت از دیگران باشد، اما نیازهای اطلاعاتی آن‌ها با سایر افراد جامعه چندان تفاوتی ندارد و در اکثر موارد، توانایی‌های ذهنی، علایق و نیازهای آن‌ها مشابه سایر افراد است (لئونگ و هایگینز، ۲۰۱۰)<sup>۵</sup>.

1. Stilwell and Majinge  
2. disability  
3. World Health Organization  
4. Williamson  
5. Leong & Higgins



با وجود نقش حیاتی کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به معلولان، آمار ارائه شده توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نیز نشانگر عدم استقبال معلولان از عضویت در کتابخانه‌های عمومی و استفاده از خدمات آن‌ها بوده است و این گروه کمتر از ۱/۰ درصد از اعضای این کتابخانه‌ها را تشکیل می‌دهند (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۷). به نظر می‌رسد دانش کافی درباره خدمات کتابخانه‌ای مورد نیاز افراد ناتوان وجود ندارد (کولیکوردی، ۲۰۰۸؛ a؛ ۲۰۰۱). پژوهش‌ها نشان می‌دهد از عمده چالش‌های پیش روی معلولان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، دسترسی به آن‌هاست (اکولن، ۲۰۱۳).<sup>۲</sup> یافته‌های پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور نیز نشان می‌دهد که کتابخانه‌های کشور برنامه مشخصی برای معلولان نداشته‌اند و اقدام قابل توجهی در خصوص تأمین منابع یا رفت و آمد افراد معلول انجام نشده است، به طوری که نتایج پژوهش‌ها حاکی از عدم رضایت و کافی نبودن منابع کتابخانه، نامناسب بودن فضاهای کتابخانه‌ای، استانداردهای ساختمانی و تجهیزاتی برای معلولان در ایران است در داخل و خارج از کشور، پژوهش‌های متعددی در زمینه بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به معلولان انجام شده است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

میرحسینی، اباذری و بهنایی (۱۳۹۵) خدمات ویژه به معلولان در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد ابزار و فناوری اطلاعات و خدمات کتابخانه‌ها برای معلولان در سطح مناسبی قرار داشتند. منابع اطلاعاتی از قبیل کتاب‌های گویا، کتاب‌های چاپ درشت، نوارهای ویدئویی و ارسال کتاب به صورت پیک از جمله خدمات ارائه شده به این گروه بودند. همچنین، نتایج پژوهش مزبور نشان داد که بین منابع اطلاعاتی و ابزارهای فناوری و ارائه خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی شهرداری تهران رابطه‌ای مثبت وجود دارد؛ به این معنا که هر چه میزان منابع اطلاعات و فناوری‌ها در کتابخانه‌ها بالاتر باشد، ارائه خدمات افزایش می‌یابد.

مقصودی (۱۳۹۵) به بررسی دیدگاه‌های مسئولان و مدیران کتابخانه عمومی استان کردستان از نظر ارائه خدمات کتابخانه‌ها به معلولان پرداخت. یافته‌های پژوهش او حاکی از آن بود که بیشتر کتابخانه‌های عمومی استان کردستان بودجه کافی برای ارائه خدمات به معلولان ندارند. همچنین، بیشتر ساختمان‌های کتابخانه‌های عمومی دارای شرایط مطلوبی برای ارائه خدمات به معلولان نیستند. اکثر این کتابخانه‌ها فاقد منابع و تجهیزات مورد نیاز معلولان بودند. در مجموع، نتایج این پژوهش نشان داد وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به معلولان در حد مطلوب نبود.

نتایج مطالعه اصنافی و میرزایی (۱۳۹۳) نشان داد خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی - هنری شهرداری به معلولان پایین تر از متوسط بوده است و اکثر کتابخانه‌ها دارای ورودی مناسب برای معلولان نبودند.

نتایج پژوهش نصیری مقدم، دیانی و فتاحی (۱۳۹۰) نیز نشان داد کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از نظر دسترس پذیری وضعیت ضعیفی داشتند و اغلب کتابخانه‌ها سیاست مدونی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به معلولان نداشتند.

گروهی دیگر از پژوهش‌های داخلی به بررسی وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی از نظر میزان دسترسی به معلولان پرداخته‌اند. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به پژوهش شاپری و مردانی نژاد (۱۳۹۳) و حبیبی (۱۳۹۳) اشاره کرد. نتایج این مطالعات نشان داده است وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان و تهران در سطح متوسط رو به پایین بوده است و این کتابخانه‌ها در زمینه مناسب سازی فضای کتابخانه و امکانات و تجهیزات مورد نیاز معلولان از جمله آسانسور، سرویس بهداشتی، ورودی‌ها، راه پله‌ها و سالن‌های مطالعه دارای ضعف هستند (شاپری و مردانی نژاد، ۱۳۹۳).

شواهد پژوهش مرتبط با خدمات کتابخانه‌های عمومی به معلولان در خارج از کشور نشانگر توجه کتابخانه‌ها به

1. Koulikourdi  
2. Ekwelem



نیازهای این گروه از جامعه در کشورهای پیشرفته است. نتایج پژوهش ویلیس<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) نشان داد در کشور آمریکا، اکثر کتابخانه‌ها از نظر دسترس پذیری، حداقل استانداردها را داشتند. از نظر خدمات ویژه، ۸۵ درصد کتابخانه‌ها خدمات و تجهیزات ویژه برای افراد ناتوان فراهم کرده‌اند.

نتایج پژوهشی که فیضل<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵) در کشور مالزی انجام داده‌اند نشان داد که کتابخانه‌ها شرایط دسترسی برابر به اطلاعات و کتابخانه را برای معلولان فراهم کرده‌اند. از جمله این خدمات، فراهم کردن جایگاه مخصوص برای این افراد است که دارای میز، صندلی، خدمات اینترنت بی‌سیم و رابط‌های الکترونیکی، دکمه بریل برای افراد نابینا برای آسانسورها، آزمایشگاه‌های رایانه مخصوص کاربران دارای معلولیت و سرویس‌های بهداشتی مخصوص ذکر شده است. (فیضل و همکاران، ۲۰۱۵).

نتایج بررسی پژوهش‌ها حاکی از آن است که در کشورهای کمتر توسعه یافته، کتابخانه‌ها برای استفاده افراد ناتوان و معلول طراحی نشده‌اند و اکثر آن‌ها در زمینه دسترس پذیری، فراهم کردن تجهیزات و دسترسی به منابع اطلاعاتی دارای ضعف هستند (ایجدفرو و ایزبه<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳؛ لوالسولارین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ چاپوتولا و مایولانکا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷) از جمله راهکارهای توصیه شده برای جبران این ضعف‌ها، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای استفاده معلولان از منابع کتابخانه است (ایجدفرو و ایزبه، ۲۰۱۲).

در مجموع، اغلب پژوهش‌های صورت گرفته در داخل و خارج کشور در زمینه کتابخانه‌ها و معلولان به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها از نظر خدمات ارائه شده به معلولان به ویژه نابینایان و معلولان جسمی-حرکتی پرداخته‌اند و مسائلی مانند فضا، طراحی کتابخانه‌ها، خدمات و مجموعه را مورد بررسی قرار داده‌اند. به طور کلی، بررسی پیشینه پژوهش موجود نشان داد که نیازها و انتظارات معلولان از کتابخانه‌های عمومی در ۷ مقوله «برنامه‌ریزی و بودجه»، «تبلیغ و توسعه»، «دسترس پذیری و وضعیت فیزیکی»، «خدمات و برنامه‌ها»، «منابع انسانی و آموزش»، «مجموعه» و «تجهیزات و فناوری‌های اطلاعاتی» قرار می‌گیرد (فیض آبادی، وزیری، حسینی و اکبرفهمی، ۱۴۰۰). این عوامل مبنای نظری پیمایش حاضر قرار گرفت و ابزار مورد نظر بر این اساس طراحی شد.

با در نظر گرفتن مطالب فوق، این پژوهش با هدف شناسایی وضعیت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از نظر ارائه خدمات به معلولان طراحی شده است و در صدد پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

۱. وضعیت کتابخانه‌های عمومی کشور، از سیاست‌گذاری و بودجه در زمینه ارائه خدمات به معلولان چگونه است؟
۲. وضعیت کتابخانه‌های مورد مطالعه از نظر دسترس پذیری، امکانات و فضا چگونه است؟
۳. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر تبلیغات و توسعه خدمات چگونه است؟
۴. کتابخانه‌های عمومی چه خدمات و برنامه‌های جانبی به گروه‌های مختلف معلولان ارائه می‌دهند؟
۵. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر مجموعه منابع گردآوری شده برای معلولان چگونه است؟
۶. وضعیت کتابخانه‌های مورد مطالعه از نظر نیروی انسانی متخصص چگونه است؟
۷. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر تجهیزات کمکی و فناوری اطلاعات چگونه است؟

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر از جمله پژوهش‌های کمی و به لحاظ هدف کاربردی است. از نظر ماهیت، پژوهش حاضر توصیفی و تحلیلی است که به روش پیمایش انجام گرفته و با توجه به معیار زمان، به صورت مقطعی به منظور بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی کشور از نظر ارائه خدمات به معلولان در سال ۱۳۹۹ پرداخته است. در این پژوهش،

1. Willis  
2. Faizal  
3. Ejedafiru & Isebe  
4. Lawal-Solarin  
5. Chaputula & Mapulanga



به منظور جمع‌آوری اطلاعات از روش پیمایش استفاده شد. ابزار مورد نظر پرسش‌نامه محقق ساخته بود که بر مبنای چهار چوب نظری به دست آمده از پژوهش پیشین طراحی شد (فیض‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۰). جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی تشکیل دادند که تعداد آن‌ها ۳۵۲۳ باب بود که به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. با توجه به اینکه این پژوهش بر اساس درخواست نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور انجام گرفته است، لینک پرسش‌نامه از طریق نامه درخواست برای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ارسال شد تا آن را در اختیار کلیه کتابخانه‌های عمومی قرار دهند.

سؤالات طراحی شده در ۷ مقوله شامل سیاست‌گذاری و بودجه، خدمات و برنامه‌ها، دسترس‌پذیری و فضای فیزیکی، نیروی انسانی، فناوری اطلاعات و تبلیغات و توسعه گنج‌انده شدند و طیف مختلفی از سؤالات از جمله مقیاس لیکرت، سؤالات باز و سؤالات چندگزینه‌ای و بله و خیر استفاده شد. سؤالات جمعیت‌شناختی شامل ۷ پرسش و سؤالات مربوط به وضعیت کتابخانه‌ها در دو بخش تنظیم شدند: سؤالات مربوط به وجود خدمات، سیاست‌ها و امکانات در کتابخانه که به صورت بله و خیر تنظیم شدند و سؤالات مربوط به نحوه و میزان ارائه خدمات به معلولان که به صورت طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شدند.

پس از تنظیم اولیه سؤال‌های پرسش‌نامه، به منظور بررسی کیفیت پرسش‌نامه طراحی شده و بررسی روایی محتوایی آن، از هر دو روش کمی و کیفی استفاده شد. در روش کیفی، از افراد خواسته شد که نظرات خود را درباره پرسش‌نامه (آیا ابزار طراحی شده همه جنبه‌های مهم و اصلی مفهوم مورد اندازه‌گیری را در بر دارد؟ آیا ابزار طراحی شده از نظر ظاهری، جذابیت، منطقی بودن توالی گویه‌ها، گویا و جامع بودن مناسب است؟ و به طور کلی اجزا و کلیت ابزار برای پاسخ‌دهندگان قابل پذیرش است؟) اعلام کنند. برای سنجش روایی محتوا به صورت کمی، از شاخص روایی محتوایی<sup>۱</sup> (CVI) استفاده شد که یکی از روش‌های تعیین روایی ابزار است. این شاخص توسط والتز و باسل<sup>۲</sup> ارائه شده است، بدین صورت که متخصصان «مربوط بودن»، «واضح بودن» و «ساده بودن» هر گویه را بر اساس یک طیف لیکرت ۴ قسمتی مشخص می‌کنند. متخصصان مربوط بودن هر گویه را از نظر خودشان از ۱ («مربوط نیست»)، ۲ («نسبتاً مربوط است»)، ۳ («مربوط است»)، تا ۴ («کاملاً مربوط است») مشخص می‌کنند. به همین ترتیب، برای واضح بودن گویه نیز به ترتیب از ۱ («واضح نیست»)، ۲ («نسبتاً واضح است»)، ۳ («واضح است»)، تا ۴ («واضح مربوط است») مشخص می‌شود. این شاخص از طریق فرمول ۳۱ محاسبه می‌شود. برای بررسی روایی پرسش‌نامه، سؤالات مربوط به مناسب (مرتبط بودن) و شفافیت (مفهوم بودن) به سؤالات افزوده شد و پرسش‌نامه به صورت آنلاین برای متخصصان ارسال و نظرات دریافت شد. حداقل مقدار قابل قبول برای شاخص CVI برابر با ۰/۷۹ است و اگر شاخص CVI گویه‌ای بین ۰/۷۰ تا ۰/۷۹ باشد، گویه سؤال برانگیز است و نیاز به اصلاح و بازنگری دارد، نمره CVI کمتر از ۰/۷۰ غیر قابل قبول است و بایستی حذف شود (حاجی‌زاده و اصغری، ۱۳۹۰). با توجه به اینکه در پرسش‌نامه ارسالی، میزان روایی محتوایی بالاتر از ۰/۷۹ بوده است (۰/۸۹)، می‌توان نتیجه گرفت که ابزار از روایی محتوایی مناسب برخوردار است.

$$CVI = \frac{\text{تعداد متخصصانی که گزینه‌های ۳ و ۴ را برای انتخاب‌گویه کرده‌اند}}{\text{تعداد کل متخصصان}} = \frac{8}{9} = 0.88$$

فرمول ۳۱: شاخص روایی محتوایی CVI پرسش‌نامه‌ها

در این پژوهش، برای سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه ۰/۹۲۶ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها و آمار توصیفی میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی، درصد فراوانی، درصد فراوانی تراکمی از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس (نسخه ۲۳) استفاده شد.

1. Content Validity Index  
2. Waltz & Bausell



## یافته‌ها

بر اساس آمار نهاد کتابخانه‌های عمومی تا پایان سال ۱۳۹۸، ۳۵۲۳ کتابخانه در کشور وجود داشته است که از این تعداد، ۱۰۳۳ کتابخانه به پرسش‌نامه پاسخ دادند (نرخ بازگشت ۲۹/۳۲ درصد). در مجموع از ۳۱ استان کشور، مدیران و کتابخانه‌های عمومی ۲۸ استان به سؤالات پیمایش پاسخ دادند. اطلاعات بیشتر در جدول ۱ و اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۱. فراوانی کتابخانه‌های شرکت‌کننده در پیمایش به تفکیک استان

ردیف	نام استان	فراوانی	درصد	ردیف	نام استان	فراوانی	درصد
۱	اصفهان	۱۱۳	۱۰/۹	۱۶	هرمزگان	۲۸	۲/۷
۲	همدان	۸۰	۷/۷	۱۷	خراسان شمالی	۲۵	۲/۴
۳	فارس	۶۶	۶/۴	۱۸	سمنان	۲۳	۲/۲
۴	تهران	۵۹	۵/۷	۱۹	خراسان رضوی	۲۱	۲
۵	آذربایجان غربی	۵۴	۲/۵	۲۰	لرستان	۲۰	۱/۹
۶	خراسان جنوبی	۴۹	۴/۷	۲۱	مرکزی	۲۰	۱/۹
۷	مازندران	۴۷	۴/۵	۲۲	آذربایجان شرقی	۱۸	۱/۷
۸	کرمان	۴۶	۴/۵	۲۳	البرز	۱۶	۱/۵
۹	گلستان	۴۴	۴/۳	۲۴	اردبیل	۱۴	۱/۴
۱۰	گیلان	۴۴	۴/۳	۲۵	ایلام	۱۳	۱/۳
۱۱	خوزستان	۴۰	۳/۹	۲۶	چهارمحال و بختیاری	۱۱	۱/۱
۱۲	سیستان و بلوچستان	۴۰	۳/۹	۲۷	یزد	۱۱	۱/۱
۱۳	زنجان	۳۵	۳/۴	۲۸	کهگیلویه و بویراحمد	۸	۰/۸
۱۴	بوشهر	۳۰	۲/۹	۲۹	نامشخص	۳۰	۲/۹
۱۵	قزوین	۲۸	۲/۷	۳۰			
	جمع					۱۰۳۳	۱۰۰

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان مطالعه وضعیت کتابخانه‌های عمومی بر اساس جنسیت، سمت و سطح تحصیلات

نام متغیر	مرد		زن		مجموع	درصد
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
سن	مسئول کتابخانه	۱۱	۰/۳	۹	۵/۱	۱/۲
	کتابدار	۴۳	۷/۱۱	۶۹	۴/۱۱	۵/۱۱
	مسئول اداره	۳۱۲	۲/۸۵	۵۲۷	۱/۸۷	۴/۸۶
	مجموع	۳۶۶	۱۰۰/۰	۶۰۵	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰
سطح تحصیلات	کاردانی و پایین‌تر	۳۰	۱/۸	۲۲	۶/۳	۳/۵
	کارشناسی	۲۱۴	۵/۵۷	۳۳۸	۸/۵۴	۸/۵۵
	کارشناسی‌ارشد	۱۲۷	۱/۳۴	۲۵۷	۷/۴۱	۸/۳۸
	دکتری و بالاتر	۱	۳/۰	۰	۰/۰	۱/۰
	مجموع	۳۷۲	۰/۱۰۰	۶۱۷	۰/۱۰۰	۰/۱۰۰
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۶۳	۴۳/۹	۳۸۷	۶۳/۲	۵۶/۰
	سایر رشته‌ها	۲۰۸	۵۶/۱	۲۲۵	۳۶/۸	۴۴/۰
	مجموع	۳۷۱	۰/۱۰۰	۶۱۲	۰/۱۰۰	۰/۱۰۰

از نظر اطلاعات جمعیت‌شناختی، ۳۷۱ نفر از پاسخ‌گویان مرد و ۶۱۲ نفر زن بوده‌اند. ۵۵۰ نفر از پاسخ‌گویان دارای مدرک رشته علم اطلاعات و ۴۳۳ نفر در سایر رشته‌ها مدرک گرفته‌اند. ۳۸۴ نفر دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و ۵۵۲ نفر دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند.

### سؤال اول: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر سیاست‌گذاری و بودجه در زمینه ارائه خدمات به معلولان چگونه است؟

برای اطمینان از ارائه خدمات مناسب به همه افراد جامعه، وجود سیاست‌ها و برنامه‌های راهبردی‌ای که دربرگیرنده اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت، استراتژی‌ها و نحوه ارزیابی عملکرد به منظور کسب اطمینان از دسترسی همه افراد به خدمات باشد ضروری است. این برنامه باید مورد تأیید مدیران سازمان بوده و دربرگیرنده نیازهای کاربران و اولویت‌های کتابخانه باشد. در این پژوهش، از مجموع ۱۱ شاخص مورد ارزیابی در این بخش، بالاترین میانگین به حمایت مدیران و مسئولان از ارائه خدمات به معلولان (۲/۷۸) تعلق داشته است و بعد از آن مهم‌ترین فعالیت صورت گرفته در کتابخانه‌ها، همکاری با سازمان بهزیستی و انجمن‌های معلولان برای شناسایی معلولان قرار دارد (۲/۷۴). میانگین فعالیت‌های انجام گرفته در حوزه سیاست‌گذاری حاکی از آن است که تنها میانگین دو شاخص حمایت مدیران و مسئولان از ارائه خدمات به معلولان و همکاری با سازمان‌های حامی معلولان به منظور شناسایی آن‌ها و تشویق به عضویت در کتابخانه بالاتر از حد متوسط (۲/۵) بوده است. تنها در ۹۳ کتابخانه (۹٪) خط‌مشی و برنامه‌ای مکتوب برای ارائه خدمات به معلولان وجود داشته است. وضعیت شاخص‌های این حوزه در جدول ۳ نمایش داده شده است.







### جدول ۳. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های سیاست‌گذاری و بودجه

انحراف معیار	میانگین	حداکثر امتیاز	حداقل امتیاز	شاخص‌های حوزه سیاست‌گذاری و بودجه
۱۵۰/۱	۷۸/۲	۵	۱	حمایت مدیران و مسئولان از ارائه خدمات به معلولان
۳۰۳/۱	۷۴/۲	۵	۱	همکاری با سازمان‌های حامی معلولان به منظور شناسایی آن‌ها و تشویق به عضویت در کتابخانه
۱۰۴/۱	۴۱/۲	۵	۱	برگزاری برنامه‌های مشترک با همکاری سایر سازمان‌ها
۰۸۱/۱	۱۸/۲	۵	۱	ارزیابی میزان استفاده معلولان از کتابخانه
۰۰۰/۱	۱۰/۲	۵	۱	استفاده از نظرات معلولان در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های کتابخانه به منظور طراحی خدمات و برنامه‌ها
۱۶۴/۱	۹۹/۱	۵	۱	فراهم بودن امکان دریافت بازخورد از معلولان به روش‌های گوناگون (نصب صندوق، ایمیل، پیامک و ...)
۰۳۶/۱	۸۸/۱	۵	۱	ارزیابی وضعیت ارائه خدمات خود به معلولان بر اساس استانداردها
۸۸۳/۰	۶۳/۱	۵	۱	استفاده از کمک‌های مردمی برای تأمین منابع و تجهیزات موردنیاز
۷۴۴/۰	۳۶/۱	۵	۱	امکان خرید منابع و تجهیزات موردنیاز معلولان توسط کتابخانه
۶۸۶/۰	۳۰/۱	۵	۱	وجود بودجه مستقل و مشخص برای ارائه خدمات به معلولان
۳۵۳/۰	۱۵/۰	۵	۱	وجود خط‌مشی و سیاست مکتوب در زمینه خدمات به معلولان

### سؤال دوم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر دسترسی پذیری، امکانات و فضا در زمینه ارائه خدمات به معلولان چگونه است؟

از اصول اساسی کتابخانه‌های عمومی، در دسترس بودن خدمات کتابخانه برای همه افراد و گروه‌های جامعه است. برای این منظور، طراحی ساختمان کتابخانه‌ها و محیط آن باید به گونه‌ای باشد که برای همه افراد جامعه و معلولان قابل دسترس و استفاده باشد. طراحی ساختمان و محیط کتابخانه‌ها باید بر اساس استانداردهای معماری مورد تأیید سازمان‌های حامی معلولان باشد.

### جدول ۴. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های دسترسی پذیری

درصد	فراوانی	نام شاخص
۹/۸۴	۸۷۷	برخورداری از نور مناسب در سالن‌های مطالعه، فضای ورودی و سرویس‌های بهداشتی
۹/۷۹	۸۲۵	وجود پله در ورودی کتابخانه
۶/۶۵	۶۷۸	استفاده از تابلوها و علائم نوشتاری و تصویری بزرگ برای نشان دادن محل بخش‌ها، سرویس بهداشتی
۲/۶۴	۶۴۵	قرار گرفتن کتابخانه در خیابان‌های اصلی و در نزدیکی ایستگاه‌های مترو، اتوبوس، تاکسی
۲/۵۸	۶۰۱	وجود فضای کافی بین قفسه‌های کتاب برای حرکت معلولان
۱/۵۰	۵۱۸	باز شدن راحت درب کتابخانه و عرض مناسب آن برای عبور معلولان ویلچری
۱/۵۰	۴۹۵	وجود فضایی برای گردهم آمدن و گفت‌وگوی دوستانه برای معلولان



درصد	فراوانی	نام شاخص
۵۰	۵۱۷	وجود کف پوش‌های صاف و غیرلغزنده در فضای داخلی کتابخانه
۵/۴۱	۴۲۹	وجود کف پوش‌های صاف و غیرلغزنده در مسیرهای منتهی به کتابخانه به همراه نور مناسب
۶/۳۹	۴۰۹	وجود رمپ با شیب استاندارد به همراه نرده
۳/۳۳	۳۴۴	وجود علائم هشدار و خطر (آتش‌سوزی و ...) قابل شنیدن و دیدن
۲/۲۹	۳۰۲	وجود پارکینگ مناسب برای معلولان و نزدیک به در ورودی
۱/۲۹	۳۰	فراهم بودن امکانات صرف نوشیدنی
۴/۲۱	۲۱۲	وجود سرویس رفت و آمد برای افراد دارای معلولیت
۷/۲۰	۲۱۴	وجود قفسه‌های کوتاه کتاب و مجلات
۷/۱۸	۱۹۳	وجود محلی برای استراحت معلولان یا همراهان
۴/۱۱	۱۱۸	وجود میز، صندلی و میلمان مناسب و در اندازه‌ها و ارتفاع مختلف
۸	۸۳	وجود درب خودکار
۷/۷	۸۰	وجود سرویس بهداشتی مناسب برای معلولان (توالت فرنگی، دارای فضای کافی برای گذاشتن ویلچر، وجود دستگیره) در ارتفاع مناسب
۶/۳	۳۷	تمایز بودن لبه‌های پله‌ها، درب‌های شیشه‌ای و سطوح ناهموار با رنگ (ترجیحاً زرد)
۱	۱۰	برخورداری از آسانسور

یافته‌ها در خصوص دسترس پذیری کتابخانه از نظر محل قرارگیری، ساختمان کتابخانه، ورودی، فضای داخلی و امکانات و تجهیزات داخلی و سرویس‌های بهداشتی ارائه شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد ۸۴/۹ درصد کتابخانه‌ها از نور مناسب برخوردار هستند اما تنها ۷/۷ درصد کتابخانه‌ها دارای سرویس بهداشتی مناسب برای معلولان (توالت فرنگی) هستند. در جدول ۴، اطلاعات مربوط به وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر دسترس پذیری ارائه شده است.

### سؤال سوم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر تبلیغات و توسعه خدمات به معلولان چگونه است؟

با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی در یک جامعه پیچیده با طیف وسیعی از استفاده کنندگان ارائه خدمت می‌کنند، مهم است حضور خود و طیف وسیع خدماتی را که ارائه می‌کنند به اطلاع همه افراد جامعه برسانند. تبلیغ خدمات از تکنیک‌های ساده مانند نصب اطلاعیه و بنر، تهیه بروشورهای آشنایی با خدمات کتابخانه و ساعات کاری آن تا روش‌های پیشرفته‌تر مانند برنامه‌های بازاریابی و استفاده از وبسایت‌ها برای ارتقای خدمات و فعالیت‌های کتابخانه را در بر می‌گیرد.

مهم‌ترین فعالیت انجام گرفته در کتابخانه‌های عمومی در بخش تبلیغ و توسعه خدمات، اطلاع‌رسانی فعالیت‌ها و برنامه‌های کتابخانه به روش‌های مختلف بوده است (میانگین ۲/۶۹). این شاخص تنها شاخصی است که بالاتر از حد متوسط قرار دارد. ضعیف‌ترین فعالیت در این بخش مربوط به نیازسنجی از معلولان و سازمان‌ها و انجمن‌های حامی آن‌ها بوده است. این امر حاکی از آن است که کتابخانه‌ها به ندرت از معلولان در زمینه نیازهایشان نیازسنجی می‌کنند. در جدول ۵، اطلاعات مربوط به وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های این حوزه ارائه شده است.



### جدول ۵. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های حوزه تبلیغات و توسعه

انحراف معیار	میانگین	حداکثر امتیاز	حداقل امتیاز	شاخص‌های حوزه تبلیغ و توسعه خدمات
۳۳۰/۱	۶۹/۲	۵	۱	اطلاع‌رسانی خدمات و برنامه‌های کتابخانه به روش‌های گوناگون (پیامک، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل، نصب بنر و ...)
۲۳۱/۱	۳۵/۲	۵	۱	انجام برنامه‌های آشنایی با کتابخانه از قبیل بازدید و ...
۱۹۲/۱	۲۱/۲	۵	۱	دعوت از معلولان موفق در برنامه‌ها به مناسبت‌های مختلف از قبیل هفته معلولان، روز عصای سفید و ...
۰۲۰/۱	۸۷/۱	۵	۱	نیازسنجی از معلولان، سازمان‌ها و انجمن‌های حامی و خانواده‌های آن‌ها

### سؤال چهارم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر ارائه خدمات و برنامه‌های جانبی به معلولان چگونه است؟

در این مقوله، کلیه نیازها و انتظارات مرتبط با دو مفهوم خدمات عمومی کتابخانه (امانت کتاب و مرجع) و برنامه‌های جانبی کتابخانه قرار داده شده‌اند. نیازهایی از قبیل امانت و خدمات مرجع حضوری و غیر حضوری، برگزاری کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی، فعالیت‌های سرگرمی و تفریحی از قبیل برگزاری اردوهای تفریحی و ... در این مقوله قرار گرفته‌اند.

به لحاظ خدمات جاری کتابخانه و برنامه‌های جانبی اجرا شده در کتابخانه، نتایج پژوهش نشان داد از نظر کتابداران و مسئولان کتابخانه، ساعات کاری کتابخانه با نیازهای معلولان مطابقت داشته و میز امانت کتابخانه نیز برای معلولان مناسب بوده و امکان امانت کتاب فراهم شده است. از نظر برنامه‌های جانبی، بیشترین فعالیت مربوط به ارائه برنامه‌های کتاب‌خوانی معرفی کتاب و مسابقات کتاب‌خوانی بوده است (میانگین ۲/۳۸) و کمترین فعالیت صورت گرفته پخش فیلم با زیرنویس و یا با زبان اشاره بوده است. به طور کلی در این حوزه، تنها دو شاخص انطباق ساعات کاری کتابخانه با نیازهای معلولان (۴/۱۹) و مناسب بودن ارتفاع میز امانت برای معلولان ویلچری (۳/۵۶) بالاتر از حد متوسط بوده‌اند. اطلاعات مربوط به وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر خدمات و برنامه‌های جانبی ارائه شده در جدول ۶ آمده است.

### جدول ۶. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های حوزه خدمات و برنامه‌های جانبی

انحراف معیار	میانگین	حداکثر امتیاز	حداقل امتیاز	شاخص‌های حوزه خدمات و برنامه‌های جانبی
۶۰۶/۱	۱۹/۴	۵	۱	انطباق ساعات کاری کتابخانه با نیازهای معلولان
۹۲۱/۱	۵۶/۳	۵	۱	مناسب بودن ارتفاع میز امانت برای معلولان ویلچری
۲۶۱/۱	۳۸/۲	۵	۱	ارائه برنامه‌های کتاب‌خوانی، معرفی کتاب و مسابقات کتاب‌خوانی
۴۲۰/۱	۲۹/۲	۵	۱	فراهم کردن تسهیلات ویژه‌ای برای معلولان (بخشش دیرکرد، افزایش مدت امانت، عضویت رایگان)
۳۲۵/۱	۲۴/۲	۵	۱	برگزاری دوره‌های قصه‌خوانی/قصه‌گویی گروهی



شاخص‌های حوزه خدمات و برنامه‌های جانبی	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین	انحراف معیار
برگزاری کلاس‌های نقاشی، طراحی، ساخت کاردستی	۱	۵	۹۶/۱	۲۴۳/۱
آموزش قصه‌گویی به والدین	۱	۵	۷۳/۱	۰۴۹/۱
برگزاری کلاس‌های روان‌شناسی (اعتمادبه‌نفس، مهارت‌های زندگی و غیره)	۱	۵	۶۴/۱	۰۴۱/۱
آموزش سرودخوانی و شعرخوانی	۱	۵	۶۲/۱	۰۴۱/۱
برگزاری کلاس‌های آموزش کامپیوتر و اینترنت	۱	۵	۶۲/۱	۹۹۰/۰
امانت کتاب به‌صورت غیرحضور (ارسال با پیک، پست)	۱	۵	۵۸/۱	۰۳۲/۱
فراهم کردن خدمات پرینت، کپی درشت، پرینت بریل، اسکن کتاب‌ها	۱	۵	۵۲/۱	۹۷۷/۰
اجرای نمایش، تئاتر، نمایش عروسکی	۱	۵	۵۲/۱	۹۲۹/۰
ارسال لینک دانلود کتاب گويا و منابع الکترونیکی یا ایمیل آن	۱	۵	۴۷/۱	۹۰۰/۰
کلاس‌های آموزش نویسندگی و داستان‌نویسی	۱	۵	۴۶/۱	۸۷۴/۰
برگزاری نمایشگاه و اطلاع‌رسانی به معلولان به‌منظور جلب مشارکت آن‌ها	۱	۵	۴۰/۱	۷۹۵/۰
برگزاری برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی	۱	۵	۳۰/۱	۷۲۳/۰
استفاده از نیروهای داوطلب (برای کتاب‌خوانی، گويا کردن کتاب، ترجمه به زبان اشاره و )	۱	۵	۳۰/۱	۷۶۲/۰
آموزش جهت‌یابی	۱	۵	۳۰/۱	۷۳۲/۰
برگزاری کارگاه‌های توانمندسازی به‌منظور کمک به استقلال و اشتغال آن‌ها	۱	۵	۲۶/۱	۶۸۹/۰
آموزش کار با گوشی و تبلت، سیستم عامل اندروید به نابینایان	۱	۵	۲۲/۱	۶۳۳/۰
کلاس سوادآموزی برای ناشنوایان بزرگ‌سال	۱	۵	۲۰/۱	۵۷۹/۰
خدمات مربوط به نصب نرم افزار و رفع مشکلات تلفن همراه برای نابینایان و کم بینایان	۱	۵	۱۸/۱	۶۱۵/۰
آموزش مفاهیم به ناشنوایان و افزایش دامنه لغات آن‌ها	۱	۵	۱۶/۱	۵۱۶/۰
آموزش خط بریل	۱	۵	۱۶/۱	۵۲۶/۰
ارائه برنامه‌ها و سخنرانی به زبان اشاره برای ناشنوایان	۱	۵	۱۵/۱	۴۹۹/۰
استفاده از بانک تصاویر و فیلم‌های آموزشی در کتابخانه برای ناشنوایان	۱	۵	۱۵/۱	۴۸۳/۰
آموزش زبان اشاره	۱	۵	۱۴/۱	۴۷۹/۰
پخش فیلم به زبان اشاره و یا با زیرنویس	۱	۵	۱۳/۱	۴۲۸/۰



### سوال پنجم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر مجموعه چگونه است؟

همه گروه‌های سنی و افراد جامعه باید بتوانند مطالب و اطلاعات متناسب با نیازهای خود را پیدا کنند. مجموعه خدمات کتابخانه باید انواع مختلف منابع اطلاعاتی از مواد چاپی تا رسانه‌ها و فناوری‌های مدرن را در برگیرد. مجموعه کتابخانه باید با نیازها و شرایط محلی نیز منطبق باشد و روند فعلی و سیر تحول جامعه را نیز منعکس کند. امروزه بیشتر کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی، اطلاعات را در قالب‌های گوناگون از کتاب‌های چاپی سنتی گرفته تا سی‌دی‌رام‌ها، مجلات آنلاین و ... ارائه می‌کنند تا افرادی که نمی‌توانند از منابع چاپی سنتی استفاده کنند (از جمله نابینایان و ناشنوایان) نیز بتوانند به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند. کتابخانه باید بتواند در صورت نیاز و با رعایت قوانین حق مؤلف، نسبت به تولید منابع اطلاعاتی در قالب‌های مختلف از جمله بریل، کتاب صوتی و ... اقدام کند.

از نظر مجموعه کتاب‌های موجود در کتابخانه، نتایج پژوهش نشان داد بیشترین فعالیت صورت گرفته در کتابخانه‌های عمومی، فراهم کردن امکان دسترسی اینترنتی به فهرست کتاب‌ها با میانگین ۳/۹۹ بوده است و کمترین فعالیت صورت گرفته مربوط به وجود منابع و کتاب‌ها در قالب‌های مختلف بوده است. در این حوزه، تنها شاخص فراهم بودن دسترسی به فهرست کتاب‌ها از طریق وبسایت کتابخانه و به صورت اینترنتی با میانگین (۳/۹۹) بالاتر از حد متوسط بوده است. اطلاعات مربوط به شاخص‌های این حوزه در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های مجموعه کتابخانه

انحراف معیار	میانگین	حداکثر امتیاز	حداقل امتیاز	شاخص‌های حوزه مجموعه
۷۴۰/۱	۹۹/۳	۵	۱	فراهم بودن دسترسی اینترنتی به فهرست کتاب‌ها از طریق وبسایت کتابخانه
۹۳۰/۰	۶۳/۱	۵	۱	انطباق منابع دریافتی از طرف نهاد و سایر سازمان‌ها، بر اساس نیاز معلولان و جمعیت آن‌ها
۸۵۶/۰	۵۹/۱	۵	۱	وجود منابع کافی، متنوع و به‌روز در موضوعات مورد نیاز معلولان
۸۵۹/۰	۴۴/۱	۵	۱	وجود منابع و کتاب در قالب‌های مختلف (الکترونیکی، گویا، چاپ درشت، مناسب‌سازی شده و ...)

### سؤال ششم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر نیروی انسانی متخصص در زمینه ارائه خدمات

به معلولان چگونه است؟

کارکنان نقش اساسی در عملکرد کتابخانه و ارائه خدمات دارند. برای ارائه خدمات به کاربران به‌ویژه کاربران دارای نیازهای خاص از جمله معلولان، وجود پرسنل ماهر و آشنا در این زمینه از اهمیت بالایی برخوردار است. نتایج این پژوهش نشان داد کتابخانه‌ها از نظر برگزاری دوره‌های آموزشی آشنایی کتابداران و مدیران با انواع معلولیت و خدمات مورد نیاز آن‌ها و وجود کتابداران آموزش دیده، در شرایط مناسبی نیستند (میانگین ۱/۴۷ و ۱/۴)؛ این مطلب حاکی از آن است که دوره‌های آموزشی در این زمینه بسیار کم برگزار می‌شود و هر دو شاخص از حد متوسط پایین‌تر هستند. در جدول ۸، وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر نیروی انسانی نمایش داده شده است.



## جدول ۸. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر شاخص‌های حوزه نیروی انسانی

انحراف معیار	میانگین	حداکثر امتیاز	حداقل امتیاز	شاخص‌های حوزه نیروی انسانی
۸۴۸/۰	۴۷/۱	۵	۱	برگزاری دوره‌های آشنایی کتابداران و مدیران با انواع معلولیت
۲۰۴/۱	۴۰/۱	۵	۱	وجود کتابداران آموزش دیده برای ارائه خدمت به افراد دارای معلولیت

### سؤال هفتم: وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر تجهیزات و فناوری‌های کمکی اطلاعات چگونه است؟

از نظر وجود فناوری‌های کمکی و تجهیزات مورد نیاز برای استفاده از منابع اطلاعاتی، نتایج پژوهش نشان داد که مهم‌ترین فعالیت صورت گرفته در کتابخانه‌های عمومی مربوط به وبسایت کتابخانه و در زمینه قرار دادن اطلاعات مورد نیاز از قبیل شرایط عضویت، و ساعات کاری و فراهم کردن دسترسی اینترنتی به فهرست کتاب‌ها بوده است. از نظر تجهیزات مورد نیاز، پر استفاده‌ترین ابزار مورد نیاز اسکنر بوده که در ۶۳۲ کتابخانه (۶۱/۲ درصد) وجود داشته و کم استفاده‌ترین ابزار ویلچر و واکر با ۲ مورد (۰/۲ درصد) بوده است. وضعیت کتابخانه‌ها از نظر وجود فناوری‌های اطلاعاتی و کمکی در جدول ۹ ارائه شده است.

## جدول ۹. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر وجود شاخص‌های حوزه تجهیزات و فناوری‌های کمکی

نام شاخص	فراوانی	درصد	نام شاخص	فراوانی	درصد
وجود اطلاعاتی در خصوص شرایط عضویت در وبسایت کتابخانه	۸۳۸	۸۱/۱	فعالیت در زمینه تولید کتاب گویا	۳۸	۳/۷
دسترسی اینترنتی به فهرست کتاب‌ها از طریق وبسایت کتابخانه	۷۵۵	۷۳/۱	ذره‌بین	۲۹	۲/۸
اسکنر	۶۳۲	۶۱/۲	نرم‌افزارهای بزرگ‌نمایی صفحه	۲۹	۲/۸
دسترسی به اینترنت رایگان	۴۴۸	۴۳/۴	بهدید	۲۲	۲/۱
دسترسی پذیر بودن وبسایت کتابخانه (امکاناتی از قبیل بزرگ‌نمایی صفحه و هماهنگی با نرم‌افزارهای صفحه‌خوان)	۲۷۵	۲۶/۶	دستگاه تایپ بریل	۱۶	۱/۶
دستگاه فتوکپی	۲۵۰	۲۴/۲	نرم‌افزارهای تبدیل متن به گفتار	۱۵	۱/۵
DVD و CD دستگاه پخش	۱۲۱	۱۱/۷	نرم‌افزارهای صفحه‌خوان	۱۴	۱/۴
وجود کامپیوتر مناسب‌سازی شده برای استفاده افراد دارای معلولیت	۵۵	۵/۳	پرینتر بریل	۸	۰/۸
تلویزیون مدار بسته	۵۵	۵/۳	استودیو ضبط صدا	۸	۰/۸
ویدئوپروژکتور و پرده نمایش فیلم	۴۰	۳/۹	نرم‌افزارهای تبدیل گفتار به متن	۶	۰/۶
وجود کتاب گویا/ بریل	۱۲۱	۱۱/۷	ویلچر، واکر	۲	۰/۲



به‌طور کلی، نتایج پژوهش وضعیت کتابخانه‌های عمومی بر اساس ۷ گروه خدمات و فعالیت‌های مورد نیاز معلولان نشان داد بیشترین فعالیت صورت گرفته در کتابخانه‌ها فراهم کردن دسترسی به کتابخانه و ساختار فیزیکی با میانگین ۲/۴۲ بوده و کمترین فعالیت صورت گرفته برنامه‌ریزی برای آموزش کارکنان و آشنایی آن‌ها با انواع معلولیت و خدمات مورد نیاز آن‌ها با میانگین ۱/۴۹ بوده است که اطلاعات آن در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. وضعیت کتابخانه‌های عمومی از نظر ۷ گروه نیازمورد بررسی

گروه نیازها	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین	انحراف معیار
دسترس پذیری	۰۰/۱	۰۰/۵	۴۲/۲	۷۰۶/۰
تبلیغ و توسعه	۰۰/۱	۰۰/۵	۳۲/۲	۹۴۴/۰
مجموعه	۰۰/۱	۰۰/۵	۲۲/۲	۷۶۹/۰
سیاست و بودجه	۰۰/۱	۰۰/۵	۹۹/۱	۶۷۸/۰
خدمات	۰۰/۱	۰۰/۵	۷۳/۱	۶۰۹/۰
فناوری	۰۰/۱	۰۰/۴	۶۹/۱	۳۹۹/۰
کارکنان	۰۰/۱	۰۰/۵	۴۹/۱	۸۵۶/۰

## بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش در این پیمایش نشان داد که بر اساس میانگین وضعیت ۷ حوزه نیازمورد بررسی، هر ۷ حوزه از نظر میانگین پایین‌تر از حد متوسط بود. در این میان، حوزه دسترس‌پذیری ساختمان و فضای فیزیکی کتابخانه‌ها با میانگین ۲/۴۹، در مقایسه با سایر حوزه‌ها، از وضعیت بهتری برخوردار بود. بیشترین فعالیت‌های انجام گرفته در این حوزه بر خورداری از نور مناسب در سالن‌های مطالعه، فضای ورودی و سرویس‌های بهداشتی (۸۹/۴ درصد)، استفاده از تابلوها و علائم نوشتاری و تصویری بزرگ برای نشان دادن محل بخش‌ها، سرویس بهداشتی (۶۴/۲ درصد)، و قرار گرفتن کتابخانه در خیابان‌های اصلی و در نزدیکی ایستگاه‌های مترو، اتوبوس و تاکسی (۵۸/۲) بوده است. ۷۹ درصد از کتابخانه‌ها اعلام کردند که ورودی آن‌ها دارای پله است؛ این در حالی است که تنها ۳۹/۶ درصد از کتابخانه‌ها دارای رمپ بودند. طبق پژوهش دنیز و همکاران (دینیز، آلمدیا و فورتادو، ۲۰۱۹)، ۲۶ درصد کتابخانه‌ها دارای رمپ بودند. طبق یافته‌های این پژوهش، از نظر درب ورودی، تنها ۸۳ کتابخانه یعنی ۸ درصد کتابخانه‌ها دارای درب اتوماتیک و خودکار بودند و ۹۲ درصد کتابخانه‌ها فاقد درب خودکار بودند. بنا بر یافته‌های پژوهش چاچوتولا و ماپولانکا (۲۰۱۶)، تنها ۶/۴ درصد کتابخانه‌ها فاقد درب ورودی مناسب بودند و طبق نتایج پژوهش ادواردز کوله و ریس (۲۰۱۸) در خصوص کتابخانه‌های کشور انگلستان، ۶۲/۲۴ درصد کتابخانه‌ها فاقد درب اتوماتیک بودند، و از نظر وجود پارکینگ مناسب برای معلولان، ۳۰۲ کتابخانه (۲۹/۲ درصد) اعلام کردند که دارای پارکینگ مناسب و نزدیک به کتابخانه برای استفاده معلولان هستند. طبق یافته‌های دنیز و همکاران (۲۰۱۹)، ۲۲ کتابخانه از ۵۰ کتابخانه (۴۴ درصد) دارای پارکینگ اختصاصی برای معلولان بودند. بر اساس نتایج پژوهش ادواردز کوله و ریس (۲۰۱۸)، ۶۸/۳۸ درصد کتابخانه‌ها دارای پارکینگ در محوطه کتابخانه بودند، و از نظر کف پوش مناسب در فضای



داخلی کتابخانه، ۵۰ درصد کتابخانه‌ها اعلام کردند که دارای کف پوش مناسب هستند. طبق یافته‌های پژوهش چاپوتولا و ماپولانکا (۲۰۱۶) در کشور مالاوی، ۲۵ درصد کتابخانه‌ها دارای کف پوش مناسب بودند. یکی دیگر از نیازهای معلولان در حوزه دسترس پذیری، وجود سرویس بهداشتی مناسب است. در پژوهش حاضر، ۸۰ کتابخانه (۷/۷ درصد) دارای سرویس بهداشتی استاندارد (توالت فرنگی، با فضا و امکانات مناسب) بودند. در مطالعه‌ای که ادواردز کوله و ریس (۲۰۱۸) در کشور انگلستان انجام دادند، نتایج نشان داد که ۵۶/۱۲ درصد کتابخانه‌ها دارای سرویس بهداشتی استاندارد و در دسترس برای کاربران بودند.

یکی دیگر از حوزه‌های نیازمند توجه در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به گروه‌های مختلف افراد دارای معلولیت، وجود سیاست گذاری و بودجه مناسب برای ارائه خدمات به این گروه است. یکی از راه‌های حصول اطمینان از فراهم کردن خدمات برای معلولان، وجود برنامه مدون و مکتوبی است که مورد تأیید مدیران سازمان باشد. هر کتابخانه عمومی باید دارای بیانیه مأموریت و چشم‌انداز مدون و مکتوب باشد که منعکس کننده وظایف کتابخانه و فراهم کننده حق استفاده برابر همه اعضای جامعه از منابع و خدمات کتابخانه باشد. کتابخانه همچنین باید در هنگام تعیین بودجه و هزینه‌ها نیازهای معلولان را در نظر داشته باشد. در واقع، بخشی از بودجه کتابخانه باید به تأمین نیازهای معلولان و تجهیزات مورد نیاز آنها اختصاص یابد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گیل، ۲۰۰۱؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). در پژوهش حاضر، از نظر وجود برنامه مدون و مکتوب در زمینه ارائه خدمات به معلولان، ۱۴۴ کتابخانه (۱۳/۹ درصد) اعلام کردند که دارای خط مشی و برنامه مکتوب برای ارائه خدمات به معلولان هستند. نتایج پژوهشی انجام گرفته در یونان نشان داد که تنها ۱۰/۶۳ درصد از کتابخانه‌ها دارای خط مشی برای نیازهای معلولان بودند (کولیکرابوردی، ۲۰۰۸). طبق یافته‌های مطالعه‌ای که در کشور تانزانیا انجام شده است، در ۹۸ درصد کتابخانه‌ها سیاست و خطی مشی‌ای در زمینه ارائه خدمات به معلولان وجود نداشت (استیلول و ماجینگ، ۲۰۱۳). علاوه بر فراهم کردن دسترس پذیری به کتابخانه و وجود سیاست و برنامه، کلیه خدمات استاندارد که کتابخانه عمومی به کاربران خود ارائه می‌کند باید به معلولان نیز ارائه شود. این خدمات شامل امانت، مرجع، خدمات مشاوره به خوانندگان، آموزش کاربران، امانت بین کتابخانه‌ای و ... می‌شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). کتابخانه‌ها در سراسر دنیا خدمات مختلفی به معلولان ارائه می‌کنند. طبق یافته‌های مطالعه ویلیس (۲۰۱۲)، ۸۵ درصد کتابخانه‌ها خدمات و تجهیزاتی ویژه معلولان فراهم کرده‌اند؛ ۸۱ درصد کتابخانه‌ها خدمات به نابینایان، ۳۹ درصد ناشنویان و ۷۷ درصد خدمات ویژه معلولان جسمی-حرکتی دارند. بنا بر یافته‌های پژوهش ادکینز و بوشمن (۲۰۱۵)، ۳۸/۴۶ درصد از کتابخانه‌های مورد مطالعه اعلام کردند که برنامه‌های خاصی برای کودکان معلول در کتابخانه ارائه می‌کنند (ادکینز و بوشمن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

حوزه دیگر نیازمند توجه در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به معلولان، تهیه مجموعه مناسب است. کتابخانه عمومی باید منابع و اطلاعات مناسب برای همه گروه‌های سنی و افراد جامعه و بر اساس نیازهای آنها ارائه دهد. مجموعه کتابخانه عمومی باید انواع مختلف منابع اطلاعاتی از مواد چاپی تا رسانه‌ها و فناوری‌های مدرن را در بر گیرد. مجموعه کتابخانه باید با نیازها و شرایط محلی نیز منطبق باشد و روند فعلی و سیر تحول جامعه را نیز منعکس کند (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ گیل، ۲۰۰۱؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). در پژوهش حاضر، کمترین فعالیت صورت گرفته در زمینه مجموعه کتابخانه و وجود منابع در قالب‌های مختلف بود که پایین‌تر از میانگین (۱/۴۴) بوده است. نتایج مطالعه استیلول و ماجینگ در تانزانیا در سال ۲۰۱۳ نشان داد که ۸۸ درصد کتابخانه‌ها منابعی در قالب‌های مختلف فراهم نکرده‌اند. علاوه بر وجود منابع اطلاعاتی در قالب‌های کتابخانه، منابع باید بر اساس نیاز مراجعان باشد. در پژوهش حاضر، نتایج پیمایش نشان داد که وجود منابع روزآمد و منطبق با نیازهای کاربران پایین‌تر از میانگین بوده است (۱/۵۹). در مطالعه انجام گرفته در آفریقای جنوبی، ۵۱ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که منابع مورد نیاز آنها در کتابخانه وجود نداشته است (فکوپیه و نگوپه<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). نتایج

1. Adkins & Bushman  
2. Phukubje, & Ngoepe





پژوهشی که سامبو و همکاران در سال ۲۰۱۸ در کتابخانه‌های عمومی نیجریه در زمینه ارائه خدمات به معلولان جسمی-حرکتی انجام دادند نشان داد که ۶۰ درصد پاسخ‌گویان منابع کتابخانه را برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود ناکافی دانسته‌اند (سامبو، اروفوی، یاکوبو و پرامیس، ۲۰۱۸).

کتابخانه‌های عمومی به طیف وسیعی از استفاده‌کنندگان ارائه خدمات می‌کنند. بنابراین، مهم است که کتابخانه‌ها حضور خود و طیف وسیع خدماتی را که ارائه می‌کنند به اطلاع همه افراد جامعه برسانند. تبلیغ خدمات از تکنیک‌های ساده مانند نصب اطلاعیه و بنر در زمینه فعالیت کتابخانه و بروشورهای آشنایی با خدمات کتابخانه و ساعات کاری آن تاروش‌های پیشرفته‌تر مانند برنامه‌های بازاریابی و استفاده از وبسایت‌ها برای ارتقای خدمات و فعالیت‌های کتابخانه را در بر می‌گیرد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ گیل، ۲۰۰۱). نتایج پژوهش حاضر نشان داد که به طور میانگین، بیش از نیمی از کتابخانه‌ها، به روش‌های گوناگون از قبیل شبکه‌های اجتماعی، و نصب بنر خدمات خود را اطلاع‌رسانی کرده‌اند. انجام برنامه‌های بازدید از کتابخانه در کمتر از نیمی از کتابخانه‌ها صورت گرفته و کتابخانه‌ها فعالیت زیادی در زمینه نیازسنجی از معلولان و انجمن‌های آنها فعالیت چندانی در زمینه اطلاع از خدمات مورد نیاز آنها انجام نداده‌اند. نتایج پژوهش انجام‌شده توسط ویلیس (۲۰۱۲) نشان داد که ۳۸ درصد کتابخانه‌ها از معلولان نیازسنجی می‌کنند. در مطالعه ادکینز و بوشمن (۲۰۱۵) که در آمریکا انجام شد، ۶۴/۱۰ درصد از کتابخانه‌ها اعلام کردند که هیچ بررسی‌ای درباره نیازهای جامعه معلولان خود انجام نداده‌اند.

حوزه دیگر قابل توجه در کتابخانه‌ها استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و کمکی است. این امر باعث می‌شود کاربران دارای ناتوانی بتوانند از کتابخانه و منابع آن استفاده کنند. یافته‌های پژوهش در این حوزه نشان داد که مهم‌ترین فناوری استفاده‌شده استفاده از اینترنت و وبسایت در کتابخانه‌ها است تا از طریق آن، اخبار و شرایط عضویت در کتابخانه را اطلاع‌رسانی کنند. نتایج نشان داد که ۸۱/۱ درصد از کتابخانه‌ها اعلام کرده‌اند دارای وبسایت یا وبلاگی برای اطلاع‌رسانی هستند و افراد می‌توانند از طریق آن به اطلاعات مربوط به شرایط عضویت دسترسی داشته باشند. ۷۵/۵ کتابخانه (۷۳/۱ درصد) نیز امکان جست‌وجوی اینترنتی در منابع کتابخانه را در وبسایت خود فراهم کرده‌اند. با این حال، با وجود وبسایت/وبلاگ فعال در ۸۱/۱ درصد از کتابخانه‌ها، تنها ۲۶/۶ درصد از وبسایت‌ها دسترسی‌پذیر بوده و دارای قابلیت‌هایی از قبیل امکان بزرگ‌نمایی و یا کار با نرم‌افزارهای صفحه‌خوان برای افراد نابینا و کم‌بینا بودند. یافته‌های مطالعه انجام گرفته توسط ویلیس (۲۰۱۲) نشان داد ۴۷ درصد کتابخانه‌ها دارای صفحه‌وب مجهز به بزرگ‌نمایی متن بودند. طبق نتایج مطالعه کولیکوردی (۲۰۰۸)، تنها ۱۸/۱۸ درصد از وبسایت‌های کتابخانه از نظر طراحی بر اساس استانداردهای بین‌المللی دسترسی‌پذیری بودند. بنابر یافته‌های پژوهش حاضر، در میان فناوری‌های مورد استفاده، اسکرین با ۶۱/۲ درصد دارای بالاترین فراوانی بوده است. در مطالعه کولیکوردی در یونان نیز مهم‌ترین فناوری مورد استفاده در کتابخانه برای معلولان اسکرین بوده است (کولیکوردی، ۲۰۰۸). پژوهش بشیر و همکاران (۲۰۱۷) نیز نشان داد مهم‌ترین فناوری استفاده‌شده در کتابخانه‌ها استفاده از نرم‌افزارهای بزرگ‌نمایی متن بوده است.

یکی از عوامل مؤثر در عملکرد کتابخانه‌ها در زمینه ارائه خدمات، کارکنان و کتابداران آن هستند. برای ارائه خدمات مناسب به کاربران، به‌ویژه کاربران دارای نیازهای خاص از جمله معلولان، وجود کارکنان دارای مهارت و آگاه در این زمینه، دارای اهمیت بالایی است (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). کتابخانه‌ها باید این فرصت را برای کارکنان فراهم کنند تا بتوانند با نیازهای گوناگون این گروه از کاربران آشنا شوند. یکی از راه‌های اصلی فراهم کردن این آگاهی برای کارکنان از طریق برنامه‌های آموزشی مدون است. این دوره‌های آموزشی باید متناسب با نیازهای متغیر کاربران و پیشرفت‌های فناوری باشد. دوره‌های آموزشی کارکنان می‌تواند در زمینه‌های گوناگون به ویژه آموزش مهارت‌های ارتباطی از جمله آشنایی با زبان اشاره برای برقراری ارتباط با افراد کم‌شنوا و ناشنوا، آشنایی با فناوری‌های کمکی و تطبیقی، نرم‌افزارها و تجهیزات مورد نیاز معلولان، آشنایی با منابع



مورد نیاز معلولان از جمله کتاب بریل، چاپ درشت، کتاب‌های مناسب‌سازی شده، کتاب‌های گویا و یا حتی آموزش کمک‌های اولیه به منظور کمک به معلولان در موارد اورژانسی باشد. از همین رو، پیشنهاد شده است که دوره‌های آموزشی در زمینه معلولان به‌ویژه نابینایان و ناشنوایان در سرفصل دروس رشته کتابداری گنجانده شود (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۶؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ استوارت، ۲۰۰۳).

در بحث کارکنان و آموزش آن‌ها، نتایج این پژوهش نشان داد ۶۵/۹ درصد از کتابداران و مدیران تاکنون آموزشی در زمینه آشنایی با انواع معلولیت و نیازهای آن‌ها نداشته‌اند و ۱۱/۶ درصد اعلام کردند که تا حدودی با انواع معلولیت آشنایی دارند. در میان هفت حوزه نیاز مورد بررسی در این پژوهش، آموزش کارکنان با میانگین ۱/۵۶ دارای کمترین میانگین بوده است. نتایج مطالعه‌ای که چاپوتولا و ماپولانکا (۲۰۱۶) در مالووی انجام دادند، حاکی از آن بود که ۲۸/۶ درصد کتابداران برای نیازهای معلولان آموزش ندیده‌اند. طبق نتایج مطالعه کولیکوردی (۲۰۰۸) در یونان، تنها ۳ کتابخانه (۱۳/۶ درصد) از میان ۲۲ کتابخانه دارای نیروهای متخصص و آموزش دیده در زمینه کمک به معلولان بودند. پژوهش انجام شده توسط کیدینگ و همکاران (۲۰۱۷) نشان داد که تنها ۳۸ درصد کتابداران در خصوص معلولان آموزش دیده بودند. نتایج پژوهش برودسکی و ولز (۲۰۱۱) در آمریکا نشان داد که ۴۸/۷ درصد از کتابداران اعلام کردند که دوره‌های آموزشی در زمینه خدمت به معلولان گذرانده‌اند (برودسکی و ولز ۲۰۱۱). نتایج مطالعه انجام شده توسط بشیر و همکاران (۲۰۱۷) در پاکستان نشان داد که ۹۱/۳۰ درصد کتابداران اعلام کردند که در زمینه برقراری ارتباط با معلولان و ارائه خدمت به آن‌ها آموزشی دریافت نکرده‌اند.

به‌طور کلی، برای استفاده گروه‌های مختلف افراد دارای معلولیت از کتابخانه‌های عمومی و دسترسی آن‌ها به اطلاعات مورد نیاز، بایستی خدمات و امکاناتی فراهم شود. این خدمات شامل فراهم کردن امکان دسترسی به فضا و منابع کتابخانه، برگزاری برنامه‌های آموزشی و تفریحی متناسب با نیازهای معلولان، داشتن نیروی انسانی آموزش دیده و دارای نگرش مثبت، فراهم کردن مجموعه کتاب‌ها و منابع تازه و متنوع در قالب‌های گوناگون، و مجهز شدن کتابخانه‌ها به فناوری‌های جدید است که تنها با داشتن یک برنامه مدون و تخصیص بودجه مناسب امکان پذیر است.

## تقدیر و تشکر

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



## منابع

- اصنافی، امیررضا؛ و میرزایی، مریم. (۱۳۹۳). بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری شهر تهران به معلولان [آرائه مقاله]. پنجمین کنفرانس اینترنتی توان‌بخشی در آسیب‌نخاعی. تهران: مرکز ضایعات نخاعی بنیاد شهید و امور ایثارگران.
- ایوبی آواز، کریم؛ هاشمی، امید؛ کریمی، سامان؛ رصافیانی، مهدی؛ و حاتمی، رقیه. (۱۳۹۷). مقایسه سلامت عمومی و افسردگی افراد تحت پوشش برنامه توان‌بخشی مبتنی بر جامعه (CBR) با افراد غیر تحت پوشش. *مجله توان‌بخشی*، ۱۹(۱)، ۵۴-۶۳.
- حاجی‌زاده، ابراهیم؛ و اصغری، محمد. (۱۳۹۰). روش‌ها و تحلیل‌های آماری بانگاه به روش تحقیق در علوم زیستی و بهداشتی (به‌همراه راهنمای SPSS). تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- حبیبی، هدیه. (۱۳۹۳). طراحی کتابخانه عمومی متناسب برای معلولین [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد.
- حسینی، حسن؛ و صفری، فاطمه. (۱۳۸۷). معلولیت، فقر و طرد اجتماعی. *رفاه اجتماعی*، ۸(۳۰)، ۲۶۵-۲۸۴.
- شاپری، شیرین؛ و مردانی‌نژاد، علی. (۱۳۹۳). بررسی وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان از لحاظ میزان دسترسی معلولان جسمی-حرکتی [آرائه مقاله]. اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار. تهران: مؤسسه ایرانیان، انجمن معماری ایران.
- مرکز آمار ایران. (۱۳۹۷). سالنامه آماری کشور ۱۳۹۵. تهران: مرکز آمار ایران، دفتر ریاست روابط عمومی و همکاری‌های بین‌الملل.
- موسوی زاده، زهرا. (۱۳۷۷). کتابخانه عمومی و معلولان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۸(۱)، ۶۳-۶۵.
- میرحسینی، زهره؛ ابادری، زهرا؛ و بهنایی، کلثوم. (۱۳۹۵). بررسی خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۳(۴)، ۹۷-۱۰۶.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. (۱۳۹۵). استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، دفتر برنامه‌ریزی، اداره استاندارد.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. (۱۳۹۷). فراخوان پیشنهاد برای طرح‌های پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور: سنجش نیازهای معلولان به‌منظور طراحی خدمات و برنامه‌های ویژه در کتابخانه‌های عمومی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و فناوری.
- نصیری مقدم، محمد؛ دپانی، محمد حسین؛ و فتاحی، رحمت‌الله. (۱۳۹۰). ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخ‌گویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی معلولان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه فردوسی مشهد.
- نیکخواه، هدایت‌الله؛ و فدایی، سامیه. (۱۳۹۴). بررسی نیازهای اقتصادی، اجتماعی-فرهنگی و روانی معلولان (مطالعه موردی معلولان تحت سرپرستی اداره بهزیستی بندرعباس). *پژوهش‌نامه فرهنگی هرمزگان*، ۵(۱۰)، ۲۹-۴۵.

## References

- American Library Association. (2006). *Library Services for People with Disabilities Policy*.
- Adkins, D., & Bushman, B. (2015). A special needs approach is a study of how libraries can start programs for children with disabilities. *Children and Libraries*, 13(3), 28-33.
- Asnafi, A. R., & Mirzaei, M. (2014). A survey on the status of public libraries service belonged to Cultural Organization of Tehran Municipality Tehran for disabilities [Paper presentation]. Fifth web Conference of rehabilitation in Spinal Cord Injury. Tehran: Janbazan Spinal Cord Injuries Center. (in Persian)
- Australian Library Information Association. (2012). *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric*. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries: Author Deakin.
- Ayoubi Avaz, K., Hashemi, O., Karami, S., Rassafiani, M., & Hatami, R. (2018). Comparison of general health and depression in the people covered with the Community-Based Rehabilitation Program (CBR) With the non-covered. *Archives of Rehabilitation*, 19(1), 54-63. (in Persian)
- Bashir, R., Fatima, G., Malik, M., Younus, M., & Ali, I. (2017). Library resources for persons with special needs: A quantitative analysis. *Bulletin of Education and Research*, 39(2), 215-224.
- 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.
- Bushman, B., & Fagan, M. K. (2019). Public Library Programs and Accommodations for Deaf and Hard-of-Hearing Children in the United States. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 24(2), 74-83.
- Canadian Library Association. (1997a). *Canadian guidelines on library and information services*



for people with disabilities. Ottawa: 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 Headquarters. Edinburgh: IFLA.

■ Diniz, I. C. D. S., Almeida, A. M., & Furtado, C. C. (2019). University libraries: The role of an accessible campus on the inclusion of users with special needs. *Transinformação*, 31.

■ Edwards Cole, E., & Reece, K. (2018). *Library Accessibility Recommendations 2018*. Oxford: Oxford SU Disabilities Campaign.

■ Ejedafiru, E., & Isebe, M. (2013). Access and use of public libraries by disabled persons in Nigeria. *Information Technologist (The)*, 10(1), 135-141.

■ Faizal, H. M. F., Yahaya Muhamad Afiq; Hadi, Annur Thahirah Abdul. (2015). *Services to Library Users with Disabilities* [Paper presentation]. The 6th International Conference On Asia-Pacific Library And Information Education And Practice.

■ Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Geneva: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

■ Habibi, H. (2015). *Designing a public library suitable for the disabled* [Master's thesis]. Islamic Azad University, Yazd. Branch (in Persian)

■ Hajizadeh, E., & Asghari, M. (2011). *Statistical methods and analysis by looking at research methods in biological and health sciences*. Tehran: Academic Center for Education, Culture, and Research. (in Persian)

■ Hosseini, H., & Safari, F. (2008). Disability, poverty, and social exclusion. *Social Welfare*, 8(30), 265-284. (in Persian)

■ Iran Public Libraries Foundation. (2018). *Request for proposal (RFP) for research projects of the Iran Public Libraries Foundation: Assessing the needs of the disabled to design special services and programs in public libraries*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation, Deputy of Research, Planning, and Technology. (in Persian)

■ Iran Public Libraries Foundation. (2016). *Standard of public library services for the blind and visually impaired*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation, Office of Planning and Standards. (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. O. (2012). A survey of library and information services to physically-challenged students in academic libraries in Ogun state, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 2, 1-8.

■ 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.

■ Maghsoodi, C. (2016). *Assessing the status of providing public library services in Kurdistan province to the disabled: From the perspective of managers and officials of the studied libraries* [Master's thesis]. Al-Zahra University, Tehran. (in Persian)

■ Mirhosseini, Z., Abazari, Z., Behniaei, K. (2017). Investigating special services of public libraries attached to Artistic-Cultural Organization of Tehran Municipality. *Quarterly Knowledge and Information Management Journal*, 3(4), 97-106. (in Persian)

■ Mousavizadeh, Z. (1998). Public libraries and the disabled. *Research on Information Science and Public Libraries*, 8(1), 63-65. (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)

■ Nikkhah, H., & Fadaeei, S. (2016). The study of economic, socio-cultural, and psychological needs of disabled people. *Cultural Journal of Hormozgan*, 5(10), 29-45. (in Persian)

■ 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.

■ Sambo, A. S., Eruvwe, U., Yakubu, M. D., & Promise, A. (2018). Wheelchair users and their information needs: Library in rescue. *Library Philosophy and Practice*, 12(2):1-14.

■ Shapari, S., & Mardani Nejad, A. (2015). *Investigating the condition of the public libraries of Isfahan Municipality in terms of the level of access for the physically disabled* [Paper presentation]. First National Conference on Urban Planning, Management, and Sustainable Development. Tehran: Institute for Strategic Studies in Iranian Architecture. (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.

■ Stuart, B. (2003). *Recommendations for Improved Library Service to the Blind and Low Vision Community*. Retrieved August 14, 2019, from <http://students.washington.edu/aliss/silverfish/archive/april2003/stuart.pdf>

■ Todaro, J. A. (2005). Library services for people with disabilities in Argentina. *New Library World*, 106(5/6), 253-268.

■ 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.

■ Willis, C. A. (2012). Library services for persons with disabilities: A twentieth-anniversary update. *Med Ref Serv Q*, 31(1), 92-104.

■ World Health Organization. (2011). *Summary: World report on disability 2011*. Geneva: World Health Organization.

