



Interaction of blind and partially sighted users with public libraries in Iran: Goals, motives, and satisfaction

Mohammad Mohsen Rafiee

MSc in Knowledge and Information Science, University of Qom, Qom, Iran. E-mail: mrafiee56@gmail.com

Mahdi Mohammadi  

Associate Prof., Department of Knowledge and Information Science, University of Qom, Qom, Iran.
E-mail: mahdi.mohammadi203@gmail.com

Easa Zarei

PhD in Knowledge and Information Science, Lecturer at Qom University. E-mail: eazarei@gmail.com

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to investigate the interaction of blind and partially sighted users with the public libraries of the country and to study their goals and motives for visiting the public library and to determine their level of satisfaction with the services received.

Method: The current research is conducted using a survey method and a descriptive approach. The statistical population includes 365 active members who were selected by random sampling. The data collection tool was a questionnaire. A total of 233 questionnaires were completed by the participants with telephone and face-to-face follow-ups. Statistical techniques and SPSS22 software were used to analyze the research data.

Findings: According to the research findings, most of the sections for the blind (29 sections) are located in the central library or urban libraries in the center of the province and the rest of the cities do not have this section. In terms of gender, 54/1% of the users in the blind sector are women, and in terms of qualifications, most users (44/6%) have a bachelor's degree. 51/5% of users are completely blind and 48/5% are blind. In general, users' satisfaction with the current situation is above average (3/95 out of 5 on the Likert scale) and the highest level of satisfaction with the attitude, guidance, knowledge and expertise of library librarians and the level of satisfaction with the quality, quantity and up-to-dateness of library resources was at a moderate level. Furthermore, the lowest level of users' satisfaction was with the signs and guidelines for their guidance and the design and architecture of the blind section. It seems that due to the significant deficiencies and shortcomings that can be seen in the research findings, it is necessary for the Iranian public libraries to improve services at different levels so that blind and visually impaired users can more easily and satisfactorily use the facilities and resources of libraries.

Originality/value: Numerous research have been done in the field of the blind section of public libraries and each of them has studied the blind section of a specific library, but this research covers all the blind sections of public libraries in the country.

Keywords: Blind, Visually impaired, Satisfaction, Library services, Public libraries, Iran

Conflicts of Interest: None.

Funding: None.

Citation: Rafiee, M.M., Mohammadi, M., & Zarei, E. (2022). Interaction of blind and partially sighted users with public libraries in Iran: Goals, motives, and satisfaction. *Research on Information Science and Public Libraries*, 28(4), 482-501.

Received 28 March 2022; Received in revised form 31 August 2022

Accepted 5 September 2022; Published online 31 December 2022



Article Type: Research Article

© The author(s)

Publisher: Iran Public Libraries Foundation



تعامل کاربران نابینا و کم‌بینا با کتابخانه‌های عمومی کشور ایران (اهداف، انگیزه‌ها و میزان رضایتمندی)

محمد محسن رفیعی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه: mrafice56@gmail.com

مهدی محمدی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه: mahdi.mohammadi203@gmail.com

عیسی زارعی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدرس دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه: ezareei@gmail.com

چکیده

هدف: هدف این پژوهش کشف تعامل کاربران نابینا و کم‌بینا با کتابخانه‌های عمومی کشور و مطالعه اهداف و انگیزه‌های آنان از مراجعه به کتابخانه عمومی و تعیین میزان رضایتمندی آنان از خدمات دریافتی است.

روش: پژوهش حاضر به روش پیمایشی و با رویکرد توصیفی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۶۵ نفر از اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی است که از این میان، ۲۳۳ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی به عنوان جامعه نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای بود که با پیگیری‌های تلفنی و حضوری در میان اعضای جامعه نمونه توزیع و توسط آنان تکمیل شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که اغلب بخش‌های مخصوص نابینایان (۲۹ بخش) در کتابخانه مرکزی و یا کتابخانه‌های شهری مرکز استان واقع شده است و بقیه شهرستان‌ها فاقد این بخش هستند. از لحاظ جنسیت، ۵۴/۱ درصد از کاربران بخش نابینایان زن هستند و از لحاظ مدارک تحصیلی اکثر کاربران (۴۴/۶ درصد) مدرک کارشناسی دارند. ۵۱/۵ درصد از کاربران نابینای مطلق و ۴۸/۵ درصد کم‌بینا هستند. در مجموع، میزان رضایت کاربران از وضعیت فعلی بالاتر از حد متوسط (۳/۹۵ از ۵ در مقیاس لیکرت) بوده، و بیشترین میزان رضایت از برخورد، راهنمایی، دانش و تخصص کتابداران کتابخانه بوده است و میزان رضایت از کیفیت، کمیت و روزآمد بودن منابع کتابخانه در سطح متوسطی قرار داشت. کمترین میزان رضایت کاربران از علامت‌ها و نشانه‌های راهنمایی برای هدایت آن‌ها و طراحی و معماری بخش نابینایان بوده است. با توجه به نقایص و کاستی‌های مورد مطالعه، ضروری است کتابخانه‌های عمومی کشور به‌منظور بهبود خدمات دهی در سطوح مختلف اقدام کنند تا کاربران کم‌بینا و نابینا با سهولت و رضایت بیشتری از امکانات و منابع کتابخانه‌ها بهره‌مند شوند.

اصالت/ارزش: در زمینه بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی، پژوهش‌های متعددی صورت گرفته است که هریک بخش نابینایان کتابخانه خاصی را بررسی کرده‌اند، اما این پژوهش کل بخش‌های نابینایان کتابخانه‌های عمومی کشور را به‌صورت یکپارچه مورد مطالعه قرار داده است.

کلیدواژه‌ها: نابینایان، کم‌بینایان، رضایتمندی، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی، ایران

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حمایت مالی نداشته است.

استناد: رفیعی، محمد محسن؛ محمدی، مهدی؛ و زارعی، عیسی (۱۴۰۱). تعامل کاربران نابینا و کم‌بینا با کتابخانه‌های عمومی کشور ایران (اهداف، انگیزه‌ها و میزان رضایتمندی). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۸(۴)، ۵۰۱-۴۸۲.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۰۸؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۶/۰۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۱۴؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نویسندگان

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور





مقدمه

معلولان جسمی حرکتی، همچون دیگر اقشار جامعه حق دارند از فرصت‌های برابر با سایرین بهره‌مند شوند. این قشر از جامعه از حقوق مساوی با سایر شهروندان برخوردار هستند و کتابخانه‌ها موظف‌اند امکانات لازم را برای سهولت دسترسی و استفاده این افراد از منابع اطلاعاتی فراهم آورند، به‌طوری که این افراد نیز بتوانند مانند سایر افراد جامعه سطح دانش خود را ارتقا داده و برای جامعه خود مفید باشند. تخمین زده می‌شود حدود ۱۵۰ هزار نابینا در کشور ما وجود دارد و حدود چهار برابر این تعداد افراد کم‌بینا هستند (خبرگزاری جمهوری اسلامی، ۱۴۰۰). با توجه به این آمار قابل توجه، ضروری است متولیان امور و به‌ویژه مدیران کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به این قشر از جامعه چاره‌ای بیندیشند.

بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه ابزاری ارزشمند برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است، و پژوهش در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی، خدماتی مناسب و مفید به مراجعان ارائه کنند (شعبانی و لاری، ۱۳۸۷، ص ۴۲). از این‌رو، از میان روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، بررسی میزان رضایت مراجعان یکی از کارآمدترین روش‌هایی است که امکان تغییر و تحول را در فریند فعالیت‌های کتابخانه فراهم می‌آورد.

جامعه کاربران مهم‌ترین جزء هر کتابخانه محسوب می‌شود و هدف اولیه کلیه خدمات اطلاعاتی جلب رضایت کاربران و مخاطبان است. تحقق این هدف در واقع معیاری برای تعیین اثربخشی خدمات اطلاعاتی است. بر این اساس، دستیابی به درکی روشن از دیدگاه کاربران در مورد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی برای آگاهی از میزان رضایت کاربران و به تبع آن رفع نقاط ضعف جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعات امری ضروری است. از سوی دیگر، کاربران نابینا جمعیت قابل توجهی در میان کل کاربران کتابخانه‌ها هستند و با توجه به معلولیت جسمی، نیاز بیشتری به همراهی کتابداران دارند. سنجش رضایت‌مندی این دسته از کاربران به مدیران و تصمیم‌گیران کتابخانه‌ها در اتخاذ رویکردهای تخصصی در خدمات‌دهی به گروه‌های خاص و شناسایی نقاط قوت و ضعف آن کمک می‌کند. بدین لحاظ، پژوهش حاضر در صدد است میزان رضایت‌مندی کاربران نابینا را از خدمات و امکانات فراهم‌شده در بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را مورد کنکاش قرار دهد. در راستای این هدف، قصد داریم برای پرسش‌های زیر پاسخ‌های لازم را فراهم آوریم.

- وضعیت بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی و میزان کاربران آن‌ها در سطح کشور چگونه است؟
- میزان مراجعه کاربران نابینا و اهداف و انگیزه‌های آن‌ها از مراجعه به کتابخانه چیست؟
- انگیزه‌های آموزشی و پژوهشی کاربران نابینا و کم‌بینا از مراجعه به کتابخانه‌ها چیست؟
- کاربران نابینا و کم‌بینا بیشتر از چه قالب و چه نوع محمل‌های اطلاعاتی استفاده می‌کنند؟
- زمینه‌های موضوعی موردعلاقه کاربران نابینا و کم‌بینا در کتاب‌ها، مجله‌ها و سایر منابع اطلاعاتی چیستند؟
- شیوه‌ها و راه‌های ارائه خدمت به کاربران نابینا و کم‌بینا به چه صورت است؟
- میزان رضایت‌مندی کاربران از وضعیت مکانی، ساختمان و تجهیزات، منابع، نیروی انسانی و خدمات ارائه‌شده به چه میزان است؟

علاوه بر سؤال‌های فوق، فرضیه‌های زیر نیز در نظر گرفته شدند:

فرضیه اول: میزان رضایت کاربران از خدمات بخش نابینایان بالاتر از حد متوسط است.

فرضیه دوم: تفاوت معناداری بین رضایت کاربران زن و مرد وجود دارد.

فرضیه سوم: تفاوت معناداری بین رضایت کاربران و مدارک تحصیلی آنان وجود دارد.

اهمیت ارائه خدمات به نابینایان و کم‌بینایان به عنوان عضوی از جامعه کتابخانه‌های عمومی توجه پژوهشگران را در سال‌های گذشته به خود جلب کرده است. از این‌رو، تاکنون پژوهش‌های متعددی درباره وضعیت خدمات‌دهی



بخش نابینان کتابخانه‌ها صورت گرفته، اما پژوهشی که کتابخانه‌های نابینایان سراسر کشور را مدنظر قرار دهد انجام نشده است. در این بخش، ضمن اشاره به پژوهش‌هایی همچون نوشینفرد و رضوی (۱۳۸۹)، پوراحمد و رشیدپور (۱۳۹۰)، فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۹۰)، غفاری و خرامین (۱۳۹۰)، زرمهر، عاصمی و پشتونی‌زاده (۱۳۹۲)، فهیم‌نیا و رسولی (۱۳۹۲)، کوکبی و احسانی (۱۳۹۳)، صیامیان و دیگران (۱۳۹۳)، ویلیامسون، شاور و باو^۱ (۲۰۰۰)، آجوبیو^۲ (۲۰۰۶)، بابالولا و یاکوب^۳ (۲۰۱۱)، بدافی و زینب^۴ (۲۰۱۳)، و استیلول و مجینگ^۵ (۲۰۱۳)، برخی از نتایج جدیدترین پژوهش‌های این حوزه مرور می‌شود:

صدیقی و زارعی (۱۳۹۶) در پژوهشی با استفاده از روش پیمایش توصیفی به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان پرداختند. یافته‌های آنان نشان داد دو کتابخانه سازمان ملی نابینایان کانادا و کتابخانه نابینایان هلند بیشترین میزان و کتابخانه هند (کتابخانه کتب بریل برخط) و کتابخانه کنگره (خدمات کتابخانه ملی برای نابینایان و معلولان جسمی) کمترین میزان ارائه منابع به نابینایان و کم‌بینایان را به خود اختصاص داده‌اند. در میان منابع، به ترتیب کتاب بریل، کتاب الکترونیکی، کتاب درشت خط و کتاب دیجیتال گویا بیشترین میزان ارائه را در کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان به خود اختصاص داده‌اند و مؤلفه «عدم استفاده از جداول بدون عنوان» با استفاده در ۱۶ کتابخانه بیشترین و «پشتیبانی از صفحه کلید بریل» کمترین میزان استفاده را داشته است. در میان کتابخانه‌های مورد بررسی نیز کتابخانه سازمان ملی نابینایان کانادا بیشترین و کتابخانه کنگره (خدمات کتابخانه ملی برای نابینایان و معلولان جسمی) کمترین میزان استفاده از امکانات و تسهیلات را داشته‌اند.

امید، طاهری و صرف‌زاده (۱۴۰۰) در تبیین خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان و ارائه راهکار پیشنهادی به کتابخانه‌های عمومی ایران با نظرخواهی از ۴۶ نفر از کتابداران و مدیران بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی دریافتند که با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و کرانه‌های اختلاف میانگین برای متغیرهای «خدمات ویژه نابینایان و کم‌بینایان، وضعیت تأمین منابع اطلاعاتی و وضعیت نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی ایران» مثبت است، این متغیرها بیشتر از حد متوسط از استاندارد تبعیت می‌کنند. همچنین، برای متغیرهای «ساختمان، تجهیزات، سخت‌افزار و نرم‌افزارهای بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران»، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و کرانه‌های منفی اختلاف میانگین نشان داد این متغیرها کمتر از حد متوسط تابع استاندارد هستند.

کائدینگ، ولاسکو و پرایس^۶ (۲۰۱۷) به پژوهشی با عنوان «کتابخانه‌های عمومی و دسترسی برای کودکان معلول و خانواده آن‌ها: یک مدل کتابخانه‌ای جامع پیشنهادی» پرداختند. در این پژوهش، عوامل مؤثر بر دسترسی کودکان معلول و خانواده‌های آنان به کتابخانه‌های عمومی گزارش شده است. این پژوهش مطالعه‌ای ژرف درباره ۱۸ کتابدار عمومی به صورت مصاحبه و پرسش‌نامه است و در این زمینه مدلی ارائه شده که در آن عناصر کلیدی‌ای را که کتابخانه‌ها برای بهبود دسترسی متمرکز شده‌اند شناسایی کرده است. این عناصر عبارت‌اند از: مدیریت، مجموعه‌ها، موانع فیزیکی (فضا و تجهیزات)، مشارکت‌ها، برنامه‌ها، آموزش و بازاریابی.

بابو و چی^۷ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «ابهام در کتابخانه دیجیتال: مسائل مربوط به طراحی، مانع از دسترسی کاربران نابینا می‌شود» انجام دادند. در این پژوهش، ترکیبی از پرسش‌نامه، پیش‌مصاحبه، روش‌های تفکر گویا و پس از مصاحبه برای جمع‌آوری داده در مورد تجارب متقابل غیربصری با استفاده از مجموعه دیجیتال حافظه آمریکایی^۸ از ۱۵ شرکت‌کننده استفاده شد. یافته‌ها نشان داد مجموعه دیجیتال حافظه آمریکا برای نابینایان کاربرپسند نیست.

1. Williamson, Schauder & Bow
2. Ajobiewe
3. Babalola & Yacob
4. Bodaghi & Zainab
5. Stilwell & Majinge
6. Kaeding, Velasquez, & Price
7. Babu & Xie
8. American Memory Digital Collection (AMDC)



پنج دسته از مشکلات طراحی شناسایی شد. شرکت کنندگان در درک، عملکرد، و درک محتوا و کنترل‌های مورد نیاز برای بازبازی اطلاعات با مشکل مواجه شدند.

الحراسی و طاهّا^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی میزان دسترسی دانشجویان نابینا و کم‌بینای دانشگاه امارات متحده عربی به شبکه کتابخانه‌ای و خدمات آن پرداختند. آن‌ها با مصاحبه با ۳۵ نفر از دانشجوی نابینا و کم‌بینا دریافتند که آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه دانشگاه ناراضی هستند و معتقدند که کتابخانه نمی‌تواند به نیازهای آن‌ها برای دسترسی به محتوای دیجیتال و استفاده مناسب از خدمات آنلاین پاسخ دهد. سری‌ونگ، هارن چارن چی و اسوا پوسیت کول (۲۰۲۲) در بررسی مسائل و مشکلات خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای افراد نابینا در تایلند، از طریق نظرخواهی از ۲۵ کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی از طریق پرسش‌نامه و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته دریافتند که ۵ عامل بودجه و مسائل مالی، منابع انسانی، منابع اطلاعاتی و خدماتی، فناوری‌های اطلاعاتی و نوآوری و همکاری‌های مشترک مشکل اساسی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تایلند در ارائه خدمات به گروه نابینایان به شمار می‌رود. یافته‌های آنان نشان داد که در زمینه مسائل و مشکلات شناسایی‌شده هیچ‌گونه خط‌مشی رسمی و مدّونی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تایلند وجود ندارد. سپس، محققان بر اساس یافته‌ها برنامه‌هایی را به‌عنوان برنامه‌های کوتاه‌مدت و میان‌مدت معرفی کردند.

با توجه به آنچه از پیشینه‌ها برمی‌آید، می‌توان گفت ارائه خدمات کتابخانه‌ها به افراد دارای نیازهای خاص معمولاً برنامه‌هایی هزینه‌بر هستند و تمامی کتابخانه‌های مناطق مختلف دنیا با این مشکل مواجه هستند. اغلب محققان به مطالعه رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا، استفاده آن‌ها از منابع و فناوری‌ها، وضعیت کتابخانه‌ها و نحوه ارائه خدمات به نابینایان و کم‌بینایان، وضعیت ساختمان کتابخانه‌ها و نیازهای اطلاعاتی پرداخته‌اند. غیر از پژوهش سری‌ونگ، هارن چارن چی و اسوا پوسیت کول (۲۰۲۲)، اغلب پژوهش‌ها محدود به یک شهر یا استان یا دانشگاه بوده است؛ این در حالی است که پژوهش حاضر قصد دارد وضعیت بخش نابینایان و کم‌بینایان همه کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌ها در کشور و میزان رضایتمندی کاربران از وضعیت کنونی آنان را بررسی کند.

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش، پیمایشی و از نوع توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه بخش‌های نابینایان تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است که بر اساس اعلام واحد امور کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ۳۸ بخش است و تعداد اعضای فعال این بخش‌ها ۷۶۱۶ نفر است. از این میان، با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران ۳۶۵ نفر از اعضای فعال این بخش‌ها به‌عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته در قالب ۱۷ سوال استفاده شد. با توجه به مشکلات این گروه در حضور در کتابخانه‌ها یا پاسخ‌دهی به پرسش‌نامه‌ها، با وجود پیگیری‌های متعدد، در نهایت تعداد ۲۳۳ نفر از کاربران با محققان در تکمیل پرسش‌نامه‌ها همکاری کردند. اعتبار صوری و محتوایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از نظرات و راهنمایی‌های اساتید و خبرگان دانشگاهی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تأیید شد. همچنین، پایایی پرسش‌نامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، ۰/۹ برآورد شد که با توجه به حداقل ۰/۷، نشان‌دهنده آن است که پرسش‌نامه از پایایی بالایی برخوردار است. به علاوه، برای توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 اقدام شده است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، سعی خواهد شد پاسخ پرسش‌ها و فرضیه‌های پژوهش با استفاده از جداول آماری پاسخ داده شود. با این حال، به نظر می‌رسد پیش از پرداختن به سؤال‌های پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی کاربران پاسخ‌دهنده ارائه شود که جدول ۱ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.



جدول ۱. توزیع جمعیت شناختی کاربران از لحاظ جنسیت، مدارک تحصیلی و نوع معلولیت

مؤلفه‌ها	گروه‌ها	تعداد	درصد	مجموع
جنسیت	زن	۱۲۶	۵۴/۱	۲۳۳
	مرد	۱۰۷	۴۵/۹	
مدارک تحصیلی	زیر دیپلم	۲۰	۸/۶	۲۳۳
	دیپلم	۳۰	۱۲/۹	
	کاردانی	۱۱	۴/۷	
	کارشناسی	۱۰۴	۴۴/۶	
	کارشناسی ارشد	۵۵	۲۳/۶	
	دکتری	۱۳	۵/۶	
نوع معلولیت	نابینای مطلق	۱۲۰	۵۱/۵	۲۳۳
	کم‌بینا	۱۱۳	۴۸/۵	

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از لحاظ جنسیت، ۵۴/۱ درصد از کاربران بخش نابینایان زن و ۴۵/۹ درصد مرد هستند و از لحاظ مدارک تحصیلی، اکثر کاربران (۴۴/۶ درصد) مدرک کارشناسی و پس از آن ۲۳/۶ درصد مدرک کارشناسی ارشد دارند. از لحاظ نوع معلولیت، ۵۱/۵ درصد از کاربران نابینای مطلق هستند و ۴۸/۵ درصد کم‌بینا هستند. همچنین، یافته‌های حاصل از جنسیت و نوع معلولیت کاربران در نمودار زیر قابل مشاهده است.

کتابخانه‌های عمومی دارای بخش نابینایان

کتابخانه‌های عمومی کشور در ۱۱ درجه تقسیم‌بندی شده‌اند که شامل کتابخانه‌های درجه ۱ تا ۹، کتابخانه‌های مرکزی (استاندارد) و کتابخانه‌های روستایی هستند (مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی، ۱۳۹۱). جدول ۲ وضعیت استقرار بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی را در هر کدام از درجه‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۲. درجه‌بندی کتابخانه‌های عمومی دارای بخش نابینایان

درجه کتابخانه	تعداد	درصد
(مرکزی) استاندارد	۱۵	۳۹/۵
۲	۳	۷/۹
۳	۳	۷/۹
۴	۸	۲۱/۱
۵	۴	۱۰/۵
۶	۲	۵/۳
۸	۱	۲/۶
۹	۲	۵/۳



همان طور که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، بیشترین بخش نابینایان در کتابخانه‌های عمومی با درجهٔ مرکزی (استاندارد) (۳۹.۵ درصد) و درجهٔ ۴ (۲۱.۱ درصد) و درجهٔ ۵ (۱۰.۵ درصد) قرار گرفته‌اند. پراکندگی بخش نابینایان در بقیهٔ درجه‌های کتابخانه‌ها کمتر از ۱۰ درصد است که رقم قابل توجهی نیست. در هیچ یک از کتابخانه‌های روستایی نیز این بخش وجود ندارد.

پاسخ به سؤالات پژوهش

نخستین سؤال پژوهش به مطالعهٔ وضعیت بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی کشور و میزان کاربران آن‌ها در سطح کشور اختصاص یافته بود. جدول ۳ میزان کاربران نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌ها را به تفکیک استان‌ها نمایش می‌دهد.

جدول ۳. توزیع فراوانی کاربران نابینا به تفکیک هر کتابخانه

ردیف	استان	شهرستان	نام کتابخانه	تعداد اعضا
۱	اردبیل	اردبیل	مرکزی اردبیل	۲۱۳
۲	اصفهان	اصفهان	ولی عصر	۴۱۳
۳	البرز	کرج	امیرکبیر	۳۴۸
۴	ایلام	ایلام	امام جعفر صادق	۳۴
۵	آذربایجان شرقی	مرآغه	اوحدی مرآغه‌ای	۳۰
۶	آذربایجان شرقی	تبریز	مرکزی	۴۵۶
۷	آذربایجان غربی	ارومیه	مرکزی	۳۳۲
۸	بوشهر	بوشهر	مصلحیان	۴۵
۹	تهران	اسلامشهر	شهد مصطفی خمینی	۳۸۰
۱۰	تهران	شمیرانات	شهید دکتر باهنر	۳۲۲
۱۱	تهران	تهران	(حضرت فاطمه (س)	۴۰
۱۲	چهارمحال و بختیاری	شهرکرد	رودکی	۲۵۹
۱۳	چهارمحال و بختیاری	بروجن	فجر	۱۵۲
۱۴	خراسان رضوی	سبزوار	حاج ملا هادی سبزواری	۱۴۰
۱۵	خراسان رضوی	مشهد	دکتر شریعتی	۳۳۵
۱۶	خراسان رضوی	نیشابور	دکتر شریعتی	۱۰۰
۱۷	خراسان شمالی	بجنورد	علامه دهخدا	۷۲
۱۸	خوزستان	اهواز	مرکزی	۳۰۹
۱۹	خوزستان	آبادان	ثامن‌الائمه	۷۵
۲۰	زنجان	زنجان	اندیشه سپید	۲۴۲
۲۱	سمنان	سمنان	مرکزی	۱۱۲
۲۲	سیستان و بلوچستان	زاهدان	زنده‌یاد معین مرادی	۸۰
۲۳	فارس	شیراز	حسینعلی رئیسی	۳۹۶
۲۴	قزوین	قزوین	شهدا	۱۱۸
۲۵	قم	قم	مرکزی	۴۲۴
۲۶	کردستان	سنندج	فردوسی	۱۲۱
۲۷	کرمان	کرمان	مرکزی	۴۸۰
۲۸	کرمانشاه	کرمانشاه	خاتم‌الانبیا	۳۰
۲۹	کرمانشاه	کرمانشاه	علامه طباطبایی	۲۳
۳۰	کهگیلویه و بویراحمد	یاسوج	مرکزی	۱۴۰
۳۱	گلستان	گرگان	میرفندرسکی	۱۵۶
۳۲	گیلان	رشت	خاتم‌الانبیا	۱۸۳
۳۳	لرستان	بروجرد	علامه شهیدی	۳۰
۳۴	مازندران	ساری	مرکزی	۱۰۸
۳۵	مازندران	بهشهر	شهید سید عبدالکریم هاشمی‌نژاد	۵۹
۳۶	مرکزی	اراک	محمد خزائلی	۱۱۴
۳۷	همدان	همدان	مرکزی	۱۴۶
۳۸	یزد	یزد	(امام علی (ع)	۵۹۹
جمع کل				۷۴۰۳



همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، کاربران دارای معلولیت بینایی بیش از ۷۴۰۰ نفر از کاربران را تشکیل می‌دهند، و استان‌های یزد، کرمان، آذربایجان شرقی، قم و اصفهان بیشترین کاربرد دارای معلولیت بینایی را دارند و استان‌های کرمانشاه، لرستان و ایلام دارای کمترین عضو هستند. دومین سؤال پژوهش به تعیین میزان مراجعه کاربران نابینا به کتابخانه‌ها و اهداف و انگیزه‌های آنان از مراجعه به کتابخانه‌ها اختصاص یافته بود. جدول ۴ میزان مراجعه کاربران به کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۴. میزان مراجعه کاربران کم‌بینا و نابینا به کتابخانه

میزان مراجعه	تعداد	درصد
هر روز	۱۱	۴/۷
هفته‌ای یک بار	۷۷	۳۳
دو هفته یک بار	۴۴	۱۸/۹
ماهی یک بار	۵۵	۲۳/۶
به ندرت	۴۴	۱۹/۳
بدون پاسخ	۱	۰/۶

طبق یافته‌های جدول ۴، ۳۷/۷ درصد از کاربران کتابخانه‌ها (با احتساب هر روز و هفته‌ای یک بار) در طول هفته حداقل یک بار به کتابخانه مراجعه می‌کنند. ۱۸/۹ درصد دو هفته یک بار، ۲۳/۶ درصد ماهی یک بار و ۱۹/۳ درصد به ندرت به کتابخانه مراجعه می‌کنند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت ۵۶/۶ درصد (با احتساب ۴/۷، ۳۳، ۱۸/۹) از کاربران نابینا حداقل در طول دو هفته به کتابخانه سر می‌زنند. در بخش دوم این سؤال، هدف و انگیزه آن‌ها از مراجعه به کتابخانه پرسیده شده بود. جدول ۵ پاسخ‌های کاربران در مورد هدف مراجعه به کتابخانه را نشان می‌دهد.

جدول ۵. اهداف کاربران از مراجعه به کتابخانه

اهداف مراجعه به کتابخانه	تعداد	درصد
پر کردن اوقات فراغت	۹۰	۳۸/۶
دور شدن از فضای خانه	۱۴	۶
استفاده از فضای سالن مطالعه	۴۳	۱۸/۵
بالا بردن اطلاعات عمومی	۱۶۶	۷۱/۲
افزایش معلومات حرفه‌ای	۹۱	۳۹/۱
انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی	۶۴	۲۷/۵

طبق داده‌های جدول ۵، مهم‌ترین دلیل برای مراجعه به کتابخانه از دید کاربران به ترتیب بالا بردن اطلاعات عمومی (۷۱/۲ درصد) و افزایش معلومات حرفه‌ای (۳۹/۱ درصد) است و دور شدن از فضای خانه (۶ درصد) کمترین دلیل ذکر شده برای مراجعه به کتابخانه بوده است. سؤال سوم پژوهش به مطالعه انگیزه‌های آموزشی و پژوهشی کاربران کم‌بینا و نابینا از مراجعه به کتابخانه‌ها اختصاص دارد که جدول ۶ پاسخ‌های کاربران را نشان می‌دهد.



جدول ۶. انگیزه‌های آموزشی و پژوهشی کاربران از مراجعه به کتابخانه

فعالیت آموزشی	تعداد	درصد
انجام تکالیف درسی	۲۹	۱۲/۴
پیشبرد برنامه درسی	۴۳	۱۸/۵
انجام امور فوق برنامه	۴۹	۲۱
فعالیت پژوهشی	تعداد	درصد
تهیه کتاب	۳۲	۱۳/۷
تهیه پایان نامه	۲۳	۹/۹
تهیه گزارش تحقیقاتی	۳۰	۱۲/۹
تولید مقاله	۲۵	۱۰/۷

با توجه به جدول ۶، از میان افرادی که هدفشان از مراجعه به کتابخانه پیشبرد فعالیت آموزشی است، اطلاعات به دست آمده را بیشتر برای انجام امور فوق برنامه (۲۱ درصد) استفاده می کنند، و سپس برای پیشبرد برنامه درسی و کمترین استفاده برای انجام تکالیف درسی است. از میان افرادی که هدفشان از مراجعه به کتابخانه پیشبرد فعالیت پژوهشی است، اطلاعات به دست آمده را بیشتر برای تهیه کتاب (۱۳/۷ درصد) و بعد از آن برای تهیه گزارش تحقیقاتی و تولید مقاله استفاده می کنند، و کمترین مورد استفاده نیز مربوط به تهیه پایان نامه است.

امروزه، محمل های اطلاعاتی اعم از کتاب، مجله، و سایر منابع اطلاعاتی در قالب های مختلفی اعم از کتاب تولید شده با خط بریل، کتاب گویا و غیره در دسترس کاربران نابینا و کم بینا قرار دارد. در سؤال چهارم پژوهش، نوع قالب ها و نوع محمل های اطلاعاتی مورد نیاز کاربران نابینا و کم بینا پرسیده شده بود. جدول ۷ دیدگاه کاربران را در خصوص گونه های مختلف منابع اطلاعاتی نشان می دهد.

جدول ۷. نگرش کاربران در مورد منابع اطلاعاتی مناسب

منابع اطلاعاتی مناسب	اولویت اول (درصد)
بریل	۳۹/۵
گویا	۵۴/۲
الکترونیکی	۱۲/۴
فیلم	۵/۳
درشت خط	۳/۳

طبق داده های جدول ۷، ۳۹/۵ درصد از کاربران منابع گویا را اولویت اول خود برای رفع نیازهای اطلاعاتی می دانند و پس از آن منابع بریل اولویت دوم کاربران است. همچنین، از کاربران در خصوص نوع مطالعه محمل های اطلاعاتی پرسیده شده بود که جدول ۸ پاسخ های داده شده را نشان می دهد.

جدول ۸. نوع منابع مطالعه

منابع اطلاعاتی	تعداد	درصد
کتاب	۲۱۰	۹۰/۱
مجله	۴۶	۱۹/۷
سایر منابع مطالعاتی	۴۱	۱۷/۷

با توجه به داده‌های جدول ۸، ۹۰/۱ درصد از کاربران برای مطالعه از کتاب استفاده می‌کنند و از مجله و سایر منابع اطلاعاتی چندان برای مطالعه استفاده نمی‌کنند. وجود این امر توجه به تولید کتاب به شکل‌های مختلف را به منظور پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا گوشزد می‌کند. وجود موضوعات مختلف منابع اطلاعاتی و هزینه بر بودن تولید کتاب‌های مناسب برای نابینایان و کم‌بینایان ایجاب می‌کند که موضوعات مورد علاقه این گروه شناسایی و نسبت به تولید منابع اطلاعاتی مناسب اقدامات لازم صورت گیرد. سؤال پنجم پژوهش به تعیین زمینه‌های موضوعی مورد علاقه کاربران در کتاب‌ها، مجله‌ها و سایر منابع اطلاعاتی اختصاص یافته بود که جدول‌های ۹، ۱۰ و ۱۱ پاسخ‌های کاربران در این زمینه را نشان می‌دهد.

جدول ۹. زمینه‌های موضوعی کتاب‌های مورد علاقه کاربران

محتوای مورد علاقه	تعداد	درصد
درسی	۸۸	۳۷/۸
داستانی	۹۸	۴۲/۱
علمی	۱۳۴	۵۷/۵
مذهبی	۸۳	۳۵/۶
سیاسی-اجتماعی	۵۳	۲۲/۷
ورزشی	۲۲	۹/۴

داده‌های جدول ۹ حاکی از آن است که از میان کاربرانی که کتاب مطالعه می‌کنند، ۵۷/۵ درصد به مطالعه منابع علمی علاقه‌مند هستند. منابع داستانی با ۴۲/۱ درصد در رتبه دوم و کتاب‌های درسی با ۳۷/۸ درصد در رتبه سوم قرار گرفته‌اند. درصد اندکی از کاربران به مطالعه منابع ورزشی علاقه دارند. در این سؤال علاوه بر میزان علاقه‌مندی به حوزه‌های موضوعی کتاب‌ها، میزان علاقه‌مندی به زمینه‌های موضوعی مجله‌ها و سایر منابع اطلاعاتی نیز پرسیده شده بود. جدول ۱۰ علاقه‌مندی کاربران را به زمینه‌های موضوعی در مجله‌ها را نشان می‌دهد.





جدول ۱۰: زمینه‌های موضوعی مجله‌های مورد علاقه کاربران

موضوع مجلات	تعداد	درصد
درسی	۱۷	۷/۳
داستانی	۳۱	۱۳/۳
علمی	۶۲	۲۶/۶
مذهبی	۲۲	۹/۴
سیاسی-اجتماعی	۳۸	۴۶/۳
ورزشی	۱۳	۵/۶

همان‌طور که داده‌های جدول ۱۰ نشان می‌دهد، زمینه‌های موضوعی علمی، داستانی و درسی در مجله‌ها بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند و درصد اندکی از کاربران به مطالعه مجله‌های ورزشی علاقه دارند. جدول ۱۱ زمینه‌های موضوعی مورد علاقه کاربران در سایر منابع اطلاعاتی را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱: زمینه‌های موضوعی سایر منابع اطلاعاتی مورد علاقه کاربران

موضوع سایر منابع مطالعاتی	تعداد	درصد
درسی	۲۰	۸/۶
داستانی	۳۳	۱۴/۲
علمی	۵۲	۲۲/۳
مذهبی	۳۱	۱۳/۳
سیاسی-اجتماعی	۱۳	۵/۶
ورزشی	۱۲	۵/۲

بر اساس داده‌های جدول ۱۱، از میان کاربرانی که سایر منابع (غیر از مجله و کتاب) مطالعه می‌کنند، اکثراً (۲۲/۳ درصد) به منابع علمی علاقه‌مند هستند و درصد اندکی از آنان به منابع ورزشی و سیاسی-اجتماعی علاقه دارند.

سؤال ششم پژوهش به مطالعه شیوه‌ها و راه‌های ارائه خدمات به کاربران نابینا و کم‌بینا در کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد مربوط می‌شود. در ابتدا، خدمات ویژه و تسهیلات تخصیص داده‌شده به نابینایان بررسی شد. جدول ۱۳ نظر پاسخ‌دهندگان در خصوص خدمات ویژه کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۱۳. توزیع فروانی خدمات ویژه برای کاربران

خدمت ویژه برای کاربران	تعداد	درصد
دارد	۲۸	۸۰
ندارد	۴	۱۱/۴
بی پاسخ	۳	۸/۶
مجموع	۳۵	۱۰۰

بر اساس نتایج جدول ۱۳، در اکثر کتابخانه‌ها (۸۰ درصد)، کارمندی برای تأمین خدمات ویژه بخش نابینایان وجود دارد. در ادامه، به بررسی تسهیلات کتابخانه‌ای در نظر گرفته شده برای این گونه کاربران پرداخته می‌شود. جدول ۱۴ پاسخ کاربران در این زمینه را نشان می‌دهد.

جدول ۱۴. تسهیلاتی که برای نابینایان در نظر گرفته شده است

ردیف	گزینه‌ها	بلی	خبر
۱	ارائه آموزش‌های ویژه برای کمک به استفاده از کتابخانه	۹۳/۹	۶/۱
۲	اجرای برنامه‌هایی به مناسبت‌های مختلف در طول سال	۸۴/۸	۱۵/۲
۳	ارائه خدمات تایپ و تکثیر به نابینایان	۵۱/۵	۴۸/۵
۴	پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی نابینایان از طریق تلفن	۹۷/۱	۲/۹
۵	تولید منابع گویا و بریل به سفارش کاربران کتابخانه	۸۱/۳	۱۸/۸
۶	خدمات اینترنتی در بخش نابینان برای کاربران تدارک دیده شده است	۸۲/۴	۱۷/۶

تسهیلاتی که در کتابخانه‌ها برای نابینایان در نظر گرفته شده است در جدول ۱۴ مشاهده می‌شود. ارائه خدمات تایپ و تکثیر به نابینایان در ۴۸/۵ درصد از کتابخانه‌ها و تولید منابع گویا و بریل در ۱۸/۸ درصد از کتابخانه‌ها ارائه نمی‌شود. ارائه خدمات اینترنتی ویژه نابینایان سومین برنامه‌ای است که کتابخانه‌های دارای بخش نابینایان خود را موظف به ارائه آن می‌دانند.

سؤال پایانی پژوهش به مطالعه میزان رضایت‌مندی کاربران از وضعیت مکانی، ساختمان و تجهیزات، منابع، نیروی انسانی و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌ها اختصاص دارد و میزان رضایت کاربران از هر یک از موارد جداگانه مورد مطالعه قرار گرفت. جدول ۱۵ میزان رضایت‌مندی کاربران را از وضعیت مکانی، ساختمان و تجهیزات و منابع و نیروی انسانی و خدمات کتابخانه‌ها نشان می‌دهد.





جدول ۱۵. میزان رضایت کاربران از وضعیت مکانی، ساختمان و تجهیزات، منابع، نیروی انسانی و خدمات

درصد رضایت					میانگین رضایت	مؤلفه‌های مورد ارزیابی
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم		
۱۳/۳	۲۷/۶	۳۷/۶	۱۳/۳	۸/۱	۳/۲۵	طراحی و معماری بخش نابینایان کتابخانه
۵/۹	۲۵/۹	۳۱/۲	۱۷/۱	۲۰	۲/۸	علامت‌ها و نشانه‌های راهنمایی برای هدایت کاربران
۲۴	۴۶/۱	۲۲/۶	۴/۱	۳/۲	۳/۸۳	کیفیت منابعی که برای استفاده در نظر گرفته شده است
۱۰/۲	۴۶/۵	۲۸/۴	۸/۸	۶	۳/۴۶	کمیت منابعی که برای استفاده در نظر گرفته شده است
۱۳/۳	۴۱/۹	۳۶/۲	۶/۲	۲/۴	۳/۵۸	روزآمد بودن و غنی بودن مجموعه کتابخانه
۲۶/۱	۴۰/۹	۲۵/۱	۵/۴	۲/۵	۳/۸۳	راه‌های دسترسی و بازیابی منابع
۳۶/۱	۳۵/۱	۱۹/۲	۴/۳	۵/۳	۳/۹۲	سرعت ارائه منابع و اطلاعات از درخواست تا دسترسی
۶۵/۴	۲۸	۵/۱	۰/۵	۰/۹	۴/۵۷	برخورد، راهنمایی
۴۷/۱	۳۲/۹	۱۸/۶	۱	۰/۵	۴/۲۵	تخصص کتابداران و کارمندان بخش
۵۱	۳۲/۱	۱۳/۸	۲	۱	۴/۳	(... خدمات غیرحضور (پاسخ‌گویی تلفنی، پست الکترونیک و
۳۰/۴	۵۲	۱۴/۲	۱/۴	۲	۴/۰۷	سازو کار قسمت امانت بخش نابینایان
۲۱/۸	۳۳/۲	۳۴/۲	۷/۳	۳/۶	۳/۶۲	امکانات، تجهیزات و فناوری موجود
۳۲/۷	۳۵/۴	۲۳	۸	۰/۹	۳/۹۱	عملکرد بانک اطلاعات علمی نابینایان
۳۳/۱	۴۶/۲	۱۸/۹	۰/۶	۱/۲	۴/۰۹	قوانین و مقررات بخش مربوطه
۵۶/۳	۳۴/۱	۸/۷	۱	۱	۴/۴۶	میزان توجه کارمندان بخش به درخواست‌ها و نیازها
۳۷/۷	۳۴/۷	۲۲/۲	۶	۱/۸	۴/۰۳	نحوه اطلاع‌رسانی و ترویج خدمات کتابخانه‌ای بخش
۲۸	۴۳/۵	۲۴/۶	۲/۹	۱	۳/۹۵	به‌طور کلی تا چه میزان از وضعیت فعلی رضایت دارید؟



همان‌طور که در جدول ۱۵ مشاهده می‌شود، کاربران بخش نابینایان از برخورد و راهنمایی توسط پرسنل بخش (۶۵/۴ درصد) و میزان توجه کارمندان بخش به درخواست‌ها و نیازهای آن‌ها (به میزان ۵۶/۳ درصد) به ترتیب بیش از هر مورد دیگری رضایت دارند، و این نشان از آن دارد که نیروی انسانی کتابخانه‌های نابینایان از مهارت کافی در انجام امور مرجع برخوردار بوده و ارتباط کلامی خوبی با مراجعان دارند. میزان رضایت کاربران از وضعیت منابع از لحاظ کمی و کیفی و همچنین رضایت از تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری کتابخانه‌ها در سطح متوسط قرار دارد و کمترین رضایت آنان از علامت‌ها و نشانه‌های راهنمایی برای هدایت کاربران با ۵/۹ درصد است و به‌طور کلی میانگین میزان رضایت کاربران از وضعیت فعلی ۳/۹۵ در مقیاس لیکرت است.

بررسی فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: میزان رضایت کاربران از خدمات بخش نابینایان بالاتر از حد متوسط است.

پس از بررسی رضایت کاربران، به‌منظور بررسی فرضیه این قسمت، نتایج مندرج در جدول زیر به دست آمده است.

جدول ۱۶. میزان رضایت کاربران بخش نابینایان

مؤلفه‌ها	t آماره آزمون	درجه آزادی	مقدار معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد		میانگین
					پایین	بالا	
رضایت کلی کاربران	۲۰/۷۰۰	۲۱۸	.۰۰۰	۸۳۶۸۴.	۷۵۲۷.	۹۱۶۵.	۳/۸۴

از آنجاکه مقدار احتمال معناداری در سطح معناداری ۵ درصد و با اطمینان ۹۵ درصد کمتر از ۰/۰۵ است، با توجه به مقدار اختلاف میانگین با مقدار آزمون، رضایت کاربران بالاتر از سطح متوسط است؛ چون مقدار این اختلاف مثبت است.

فرضیه دوم: تفاوت معناداری بین رضایت کاربران زن و مرد وجود دارد.

ابتدا نرمال بودن متغیر رضایت کاربران آزمون می‌شود. برای بررسی نرمال بودن متغیرها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. در این آزمون، فرضیه صفر نرمال بودن و فرض مقابل نبودن متغیر بررسی می‌شود. با توجه به جدول زیر، متغیر رضایت نرمال نیست. بنابراین، برای آزمون مقایسات از روش ناپارامتریک استفاده شد. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول ۱۷ آمده است.

جدول ۱۷. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

رضایت کاربران	
کولموگروف-اسمیرنوف Z آماره	۱/۵۲۱
مقدار معناداری	۰/۰۳۵

برای مقایسه رضایت کاربران زن و مرد، از آزمون من‌ویتنی استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۱۸ آمده است.



جدول ۱۸. آزمون من‌ویتنی

رضایت کاربران	
۵۵۰۴/۰۰	من ویتنی U آماره
۰/۳۹۳	مقدار معناداری

با توجه به نتیجه آزمون من‌ویتنی، تفاوت معناداری بین رضایت کاربران زن و مرد وجود ندارد. به عبارت دیگر، جنسیت کاربران تأثیری بر رضایت آن‌ها ندارد (مقدار معناداری بیش از ۰/۰۵).

فرضیه سوم: تفاوت معناداری بین رضایت کاربران دارای مدارک تحصیلی مختلف وجود دارد.
برای بررسی تفاوت رضایت کاربران دارای مدارک تحصیلی مختلف، از آزمون کروسکال-والیس استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱۹ آمده است.

جدول ۱۹. آزمون کروسکال-والیس

رضایت کاربران	
۳/۱۸۵	آماره کای دو
۵	درجه آزادی
۰/۶۷۱	مقدار معناداری

در این بخش، با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، از آزمون ناپارامتریک استفاده شد. با توجه به نتیجه آزمون کروسکال-والیس، تفاوت معناداری بین رضایت کاربران دارای مدارک تحصیلی مختلف وجود ندارد. به عبارت دیگر، مدارک تحصیلی کاربران تأثیری بر رضایت آنان ندارد (مقدار معناداری بیش از ۰/۰۵).

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به منظور شناخت وضعیت بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی کشور و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای صورت گرفته است. بررسی وضعیت جمعیت شناختی کاربران نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌ها نشان داد که ۵۴/۱ درصد از کاربران را زنان و ۴۵/۹ درصد را مردان به خود اختصاص داده‌اند. با عنایت به اینکه زنان وظیفه همسری و مادری را بر عهده دارند و پرورش‌دهنده فرزندان آینده کشور هستند، چنانچه در تأمین نیازهای اطلاعاتی آنان اهتمام خاصی به عمل آید می‌توانیم شاهد بلوغ و شکوفایی آنان در تربیت نسل آینده کشورمان باشیم، مخصوصاً که عمده این افراد تحصیلات عالی دارند و جزء شخصیت‌های تحصیل کرده و دارای نیازهای اطلاعاتی علمی هستند.

بررسی سطوح تحصیلی کاربران نشان داد که ۷۳/۷ درصد از جامعه کاربران نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌ها دارای سطح تحصیلی کارشناسی و بالاتر هستند. طبیعی است که نیازهای اطلاعاتی این قشر علمی و تحصیل کرده بسیار حیاتی و ضروری است. بررسی علائق مطالعاتی این افراد نیز نشان داد که آن‌ها، چه در کتاب‌ها و چه در مطالب مجلات یا سایر منابع اطلاعاتی، بیشتر منابع علمی و داستانی و منابع درسی را ترجیح می‌دهند.

بررسی محل استقرار بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی نشان داد نزدیک به ۴۰ درصد از این بخش‌ها در کتابخانه‌های



مرکزی که عمدتاً در مراکز استانی مستقر هستند پایه‌گذاری شده‌اند. با توجه به نوع پراکندگی جغرافیایی کشور و فاصله مراکز شهری با مراکز استان که حداقل ۲ یا ۳ ساعت فاصله است می‌توان حدس زد که بخش اعظم کاربرانی که در مناطق روستایی یا شهرهای کوچک هستند به این نوع منابع و امکانات دسترسی ندارند. توزیع عادلانه این امکانات ایجاب می‌کند که همه مراکز استانی به آخرین تولیدات علمی این گروه مجهز شده و به‌منظور خدمت‌رسانی مرکز استان به شهرستان‌های دور و مراکز روستایی، کتابخانه سیار راه‌اندازی شود. لازمه برنامه‌ریزی دقیق برای این کار آن است که سازمان‌های مسئول آماری دقیق از کاربران نابینا و کم‌بینای مناطق روستایی و شهرهای کوچک در دست اعلام کنند؛ مخصوصاً آنکه بیش از نیمی از این جمعیت (۵۶/۶ درصد) حداقل دو هفته یک بار به کتابخانه و ۳۷/۷ درصد هر هفته به کتابخانه مراجعه می‌کنند و این میزان بالای مراجعه حاکی از آن است که این گروه قشری کاملاً علاقه‌مند به مطالعه هستند و لذا بایستی برای پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی آنان احساس مسئولیت بیشتری به خرج داد.

بررسی قالب‌های اطلاعاتی حاکی از آن است که ۵۴/۲ درصد از کاربران منابع اطلاعاتی گویا را به‌عنوان مناسب‌ترین قالب منبع اطلاعاتی اعلام کردند. مجموعه کتاب‌های بریل با ۳۹/۵ درصد و منابع الکترونیکی با ۱۲/۴ درصد در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. عدم وابستگی استفاده از منابع گویا به امکانات و تجهیزات دیگر، و آسانی حمل این محمل در مقایسه با کتاب بریل باعث شده است که استقبال کاربران از این منابع بیشتر شود. بالا بودن درصد علاقه‌مندی به منابع گویا تنها مختص یافته‌های این پژوهش نیست، بلکه پژوهش صدیقی و زارعی (۱۳۹۶) نیز آن را به‌عنوان یکی از منابع مورد درخواست کاربران از کتابخانه دیجیتال نابینان گزارش کرده‌اند. این امر ایجاب می‌کند که نهاد کتابخانه‌های عمومی سیاست‌های مدونی را برای تولید کتاب گویا تدوین کنند. ایجاد استودیوی ضبط کتاب گویا یکی از این سیاست‌ها می‌تواند باشد. همچنین، طبق یافته‌های پژوهش پوراحمد و رشیدپور (۱۳۹۰)، منابع بریل و گویا به‌طور یکسان توسط کاربران استفاده شده بودند و استفاده از منابع الکترونیکی و منابع درشت‌خط را در رتبه‌های بعدی قرار داشتند. رواج منابع الکترونیکی و توسعه خدمات دیجیتال مستلزم آن است که مسئولان این حوزه نگاهی جدی به این منابع داشته باشند. کمبود منابع دیجیتال برای تأمین نیازهای اطلاعاتی این گروه از کاربران فقط از یافته‌های این پژوهش نیست، بلکه یافته‌های پژوهش الحراسی و طاه‌ها (۲۰۱۹) نیز حاکی از آن بود که دانشجویان نابینا در کتابخانه دانشگاه ایالات متحده عربی معتقدند که کتابخانه مزبور قادر به ارائه سرویس دسترسی به منابع اطلاعاتی آنلاین نیست.

همان‌طور که انتظار می‌رفت، با توجه به اینکه بیش از ۷۰ درصد کاربران نابینا و کم‌بینای مورد مطالعه دارای تحصیلات دانشگاهی از کارشناسی تا دکتری هستند، عمده‌ترین دلیل و انگیزه‌های مراجعه آنان به کتابخانه انگیزه‌های آموزشی و پژوهشی است. این بخش از یافته‌ها با یافته‌های نوشتین فرد و رضوی (۱۳۸۹) هم‌سو است؛ چراکه پژوهش آنان نیز نشان داد افرادی که با هدف انجام فعالیت‌های آموزشی به کتابخانه مراجعه می‌کنند بیشتر در صد انجام فعالیت‌های فوق برنامه هستند. یافته‌های پژوهش آنان همچنین نشان داد هدف عمده افرادی که به‌قصد پژوهش به کتابخانه مراجعه می‌کنند تألیف کتاب است.

از جمله یافته‌های پژوهش حاضر این بود که اکثر کاربران برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به ترتیب از منابع گویا و بریل استفاده می‌کنند. این امر نشان‌دهنده آن است که کتابخانه‌ها باید در مجموعه‌سازی هر چه بیشتر به این نوع منابع توجه داشته باشند؛ و این یافته نیز با یافته‌های پژوهش نوشتین فرد و رضوی (۱۳۸۹) و صدیقی، زارعی (۱۳۹۶) هم‌سو است.

در سؤال پنجم پژوهش، خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها برای کاربران نابینا پرسیده شده بود. یافته‌ها نشان داد که ارائه خدمات تایپ و تکثیر ویژه نابینان در ۴۸/۵ درصد از کتابخانه‌ها ارائه می‌شود و هنوز بیش از نیمی از کتابخانه‌ها از ارائه این خدمت که می‌تواند خدمت اولیه محسوب گردد ناتوان هستند. تولید کتاب گویا و بریل به سفارش کاربران با ۱۸/۸ درصد، خدمات اینترنتی با ۱۷/۶ درصد در رتبه‌های دوم و سوم قرار گرفتند.

در سؤال آخر پژوهش، میزان رضایت‌مندی کاربران از وضعیت مکانی کتابخانه‌ها، طراحی و معماری بخش نابینان، علامت‌ها و نشانه‌های راهنمایی برای هدایت کاربران، کیفیت و کمیت منابع، راه‌های دسترسی و بازیابی منابع و روزآمد و غنی بودن مجموعه کتابخانه‌ها، نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها و تخصص و مهارت‌ها و برخورد آنان با کاربران، سرعت ارائه منابع اطلاعاتی از زمان درخواست تا تحویل به کاربر، امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری و فناوری‌های موجود، و خدمات



غیر حضوری (پاسخ‌گویی تلفنی، پست الکترونیکی و...) مورد مطالعه قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که کاربران بخش نابینایان از برخورد و راهنمایی پرسنل بخش با ۶۵/۴ درصد و میزان توجه کارمندان بخش به درخواست‌ها و نیازهای آن‌ها با ۵۶/۳ درصد به‌ترتیب بیش از هر مورد دیگری رضایت داشتند. مهارت و توانمندی بالای کتابداران و میزان علاقه‌مندی آنان به برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران نه‌تنها در این پژوهش بلکه در پژوهش امید، طاهری و صراف‌زاده (۱۴۰۰) نیز به چشم می‌خورد. یافته‌های آنان نشان داد میزان رضایتمندی کاربران از کتابداران و نیروی انسانی در حد معناداری مثبت بوده و کمترین میزان رضایت کاربران در این پژوهش از علامت‌ها و نشانه‌های راهنمایی برای هدایت کاربران با ۵/۹ درصد ثبت شده است. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های پژوهش فهیم‌نیا و رسولی (۱۳۹۱) هم‌سواست و در پژوهش پورا احمد و رشیدپور (۱۳۹۰) نیز از شیوه برخورد کتابداران، راهنمایی کتابداران، تخصص کتابداران، تسلط کتابداران به مجموعه منابع و در دسترس بودن کتابداران رضایت داشتند.

اگرچه میزان رضایت از کارمندان و کتابداران در سطح خیلی خوبی قرار دارد، اما کمبود امکانات و تجهیزات الکترونیکی و ضعف شدید ساختاری و زیربنایی مواردی است که در پژوهش‌های مختلف از جمله امید، طاهری، صراف‌زاده (۱۴۰۰) و دیگران به چشم می‌خورد و لازم است برنامه‌ریزی‌هایی اساسی در این زمینه صورت گیرد. به‌طور کلی، میزان رضایت کاربران از وضعیت فعلی در حد ۳/۹۵ از ۵ در مقیاس لیکرت است که میزان رضایتمندی بالایی نیست. در پایان می‌توان گفت که به نظر می‌رسد در ایران نیز همچون تایلند (سری‌ونگ، هارن چارن چی و اسوا پوسیت کول، ۲۰۲۲)، بودجه و مسائل مالی، منابع اطلاعاتی الکترونیکی، فناوری اطلاعاتی و نوآوری، و همکاری‌های مشترک از مشکلات اساسی کتابخانه‌های عمومی است و تنها تفاوت کتابخانه‌های ایران در مقایسه با تایلند را می‌توان در برخورداری کتابخانه‌های ایران از نیروهای انسانی متخصص و متعهد دانست که کاربران در پژوهش‌های مختلف از جمله این پژوهش رضایتمندی خود را از خدمات آن‌ها در سطحی بالا اعلام کردند.

با توجه به یافته‌های حاصل از پژوهش می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه کرد:

- با عنایت به اینکه بیش از ۷۴۰۰ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی را مراجعه‌کنندگان نابینا و کم‌بینا تشکیل می‌دهند و ۷۰ درصد آن‌ها دارای تحصیلات دانشگاهی و عالی هستند و اغلب برای نیازهای آموزشی و پژوهشی مراجعه می‌کنند، پیشنهاد می‌شود کتابخانه مستقلی با عنوان کتابخانه نابینایان و کم‌بینایان تشکیل شود که هدایت و مدیریت بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی را سامان دهد؛
- با توجه به اینکه اغلب مراجعان مهم‌ترین نیازهای خود را منابع آموزشی عنوان کردند، پیشنهاد می‌شود به‌منظور پاسخ‌دهی به نیازهای این گروه از کاربران و سایر کاربران نابینای مشغول به تحصیل در دانشگاه‌ها و نظام آموزش عالی کشور، تبدیل کتاب‌های درسی دانشگاهی به کتاب گویا در اولویت قرار گیرد تا بدین ترتیب هم نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌ها و هم دانشجویان نابینای نظام آموزشی کشور را تحت پوشش خدمات این مرکز قرار داد و نیازهایشان را برطرف کرد؛
- با توجه به اینکه بخش نابینایان کتابخانه‌های عمومی اغلب در کتابخانه‌های مرکزی که بیشتر در مراکز استانی هستند واقع شده و در هیچ‌یک از کتابخانه‌های روستایی این امکانات فراهم نشده است، پیشنهاد می‌شود سیستم امانت تلفنی یا پستی و سیار برای پاسخ‌گویی نیازهای اطلاعاتی نابینایان ساکن در شهرهای کوچک و مناطق روستایی راه‌اندازی شود؛
- با توجه به اینکه کتاب گویا اولین انتخاب افراد نابینا در انتخاب منابع اطلاعاتی است، پیشنهاد می‌شود تولید این منابع اطلاعاتی با محوریت کتاب‌های علمی و کتاب‌های داستانی در اولویت تولید قرار گیرد.
- با توجه به پیشرفت‌های اخیر و حرکت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به سوی منابع الکترونیکی، پیشنهاد می‌شود راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال برای ارائه خدمات اطلاعاتی به افراد نابینا و کم‌بینا در صدر برنامه‌ها و اقدامات مسئولان امر قرار گیرد.

ارجمند، تاج الملوک؛ و تیمورخانی، افسانه (۱۳۸۵). کتابخانه‌های نابینایان. دائرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20P>

امید، معصومه؛ طاهری، مهدی؛ و صراف‌زاده، مریم (۱۴۰۰). بررسی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های عمومی ایران و ارائه راهکارهای پیشنهادی به آن‌ها. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۱)، ۸۴-۱۰۸.

بشارتی، مینا (۱۳۷۸). بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان و نیمه‌بینایان مستقر در شهر تهران. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۱۰(۴)، ۴۹-۵۵.

پوراحمد، علی‌اکبر؛ ورشیدپور، رضا (۱۳۹۰). بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و نیمه‌بینایان مستقر در استان خراسان رضوی و بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات آن‌ها. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴(۴)، ۲۶۷-۲۹۴.

خبرگزاری جمهوری اسلامی (۱۴۰۰). رئیس اداره سلامت چشم وزارت بهداشت: حدود ۸۰۰ هزار ایرانی به درجاتی از معلولیت بینایی مبتلا هستند. <https://www.irna.ir/news/84505219>

خسروی، سمیرا؛ و خسروی، فریبرز (۱۳۸۸). بررسی وضعیت کتابخانه‌ی تخصصی نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آن. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲۱(۱)، ۶۲-۷۷.

دبیری اصفهانی، عذرا؛ و زندی‌پور، طیب (۱۳۸۵). آموزش و پرورش کودکان استثنایی. تهران: آیین.

زرمهر، فاطمه؛ عاصمی، عاطفه؛ و پشتونی‌زاده، میترا (۱۳۹۳). بررسی نظر نابینایان و کم‌بینایان در رابطه با استفاده از گجت‌ها در ارائه منابع و خدمات اطلاعاتی به آن‌ها. تعامل انسان و اطلاعات، ۱۱(۱)، ۷۷-۸۹.

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

صدیقی، زینب؛ و زارعی، عیسی (۱۳۹۶). بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان. پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی، ۷(۱)، ۲۱۸-۲۳۸.

صیامیان، حسن؛ حسن‌زاده، محمد؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ و حریری، نجلا (۱۳۹۳). بررسی میزان استفاده نابینایان ایران از فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی. فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۴(۴)، ۵-۲۱.

غفاری، سعید؛ و خرامین، فریده (۱۳۹۰). بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان در استان مازندران. ماهنامه ارتباط علمی، ۱۶(۱).

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

کوکبی، مرتضی؛ و احسانی، صبا (۱۳۹۳). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و وضعیت نیروی انسانی متخصص برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان. تحقیقات و اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰(۴)، ۶۶۱-۶۸۴.

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

نهاد کتابخانه‌های عمومی (۱۳۹۱). مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی (ویراست دوم). تهران: مؤسسه انتشارات کتاب‌نشر.

References

- Ajobiewe, T. (2006). Developing library information policy for persons with visual impairment in developing countries. <http://icevi.org/wp-content/uploads/2017/12/Developing-Library-Information-Policy-for-PVI.....-by-Theo-Ajobiewe-ICEVI-World-Conference-12-July-2006.doc>
- Al-Harrasi, A., & Taha, A. (2019). Networked library access and services delivery for the blind and visually impaired university students: evidence from the UAE. *Information discovery and delivery*, 47(3), 117-124. <https://doi.org/10.1108/IDD-07-2017-0058>
- Arjomand, T., & Teymoorkhani, A. (2007). Libraries for the blind. In Ebrahim Afshar (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science* (1st ed.). Tehran: National library of Iran, 1536-1538. (in Persian)





- Babalola, Y. T., & Yacob, H. (2011). Library and information services to the visually impaired-the role of academic libraries. *Canadian social science*, 7(1), 140-147.
- Babu, R., & Xie, I. (2017). Haze in the digital library: Design issues hampering accessibility for blind users. *The Electronic Library*, 35(5), 1052-1065.
- Besharati, M. (2000). A Survey of the Situation of Libraries and Information Centers for Blind and Visually Impaired in the City of Tehran. *Librarianship and Information Organization Studies*, 10(4), 49-55. (in Persian)
- Bodaghi, N. B., & Zainab, A. N. (2013). Accessibility and facilities for the disabled in public and university library buildings in Iran. *Information Development*, 29(3), 241-250.
- Dabiri, A., & Zandipour, T. (2007). *Education of Exceptional Children*. Tehran: Atieh (in Persian)
- Forghani, P., Kiani, H., & Tajdaran, M. (2011). A Survey on the Satisfaction of Users of Libraries for the Blind in the East Azerbaijan Province. *Librarianship and Information Organization Studies*, 22(1), 100-108. (in Persian)
- Ghaffari, S., & Kharamin, F. (2011). Investigating the status of providing public library services to the blind and visually impaired in Mazandaran province, *Scientific Communication Monthly*, 16(1). (in Persian)
- Iran Public Libraries Foundation (2012). *The Collection of guidelines for public libraries* (2nd ed.). Tehran: Ketab Nashr Publisher. (in Persian)
- IRNA News Agency (2021). *Head of the Department of Eye Health and Prevention of Blindness, Ministry of Health, Treatment and Medical Education: About 800,000 Iranians have some degree of visual impairment*. <https://www.irna.ir/news/84505219> (in Persian)
- 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.
- Khosravi, S., & Khosravi, F. (2010). A Study on the Status of the Special Library for the Blind and Visually Impaired of the National Library of Iran and Proposing Solutions for Improving it. *Librarianship and Information Organization Studies*, 21(1), 62-76 (in Persian)
- Kokabi, M., & Ehsani, S. (2015). Study the status of public library in khuzestan against standards for resources, supplies, and expert personal for library services of the blind and semi-blind. *Research on Information Science and Public Libraries*, 20(4), 661-684 (in Persian)
- Nooshinfar, 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 and Public Libraries*, 16 (4) :129-149 (in Persian)
- Omid, M., Taheri, S. M., & Sarrafzadeh, M. (2021). Investigating Library Services for the Blind and Visually Impaired in Iranian Public Libraries and Suggesting Some Solutions to Improve Them. *Library and Information Science Research*, 11(1), 84-108. doi: 10.22067/infosci.2021.24239.0. (in Persian)
- Rashid Poor, R., & Poor Ahmad, A. (2012). Survey of the condition of blind and partially sighted libraries located in Razavi Khorasan province and assessing the level of users' satisfaction with their services, *Library, and Information Sciences*, 14 (4), 267-294 (in Persian)
- Sedighi, Z., & Zarei, E. (2017). The Study of the Services for Blind and Visually Impaired Digital Library. *Library and Information Science Research*, 7(1), 218-238. doi: 10.22067/riis.v7i1.53095. (in Persian)
- Shabani, A., & Lari, A. (2008). Deaf high school students' satisfaction of Isfahan's public library services. *Research on Information Science and Public Libraries*, 14(4), 41-54. (in Persian)
- Siamian, H., Hassanzadeh, M., Nooshinfard, F., & Hariri, N. (2014). The Rate of Blind Usage of Information and Communication Technology for Meeting Informational needs. *Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 4(16), 5-21. (in Persian)



- Sriwong, J., Harncharnchai, A., & Asvapoositkul, P. (2022). Investigation of the Current Situation and Problems of Libraries and Information Service Institutions for Visually Impaired Person in Thailand, *TLA Bulletin*, 66(1), 70-86.
- 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), 38-5.
- Williamson, K., Schauder, D., & Bow, A. (2000). Information seeking by blind and sight impaired citizens: an ecological study. *Information research*, 5(4), 5-4.
- Zarmehr, F., Asemi, A., & Pashootanizadeh, M. (2015). Survey the opinions of the blind and visually impaired regarding the use of Gadgets in providing information resources and services to them. *Human Information Interaction*, 1(1), 77-89. (in Persian)