



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

**Esmail Vaziri** (Corresponding Author)

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

**Mansoureh Feizabadi**

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

### Abstract

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

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

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

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

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

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

**Conflicts of Interest:** None

**Funding:** Iran Public Libraries Foundation.

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

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

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

Received: 10<sup>th</sup> June 2021; Accepted: 10<sup>th</sup> August 2021

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation

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

اسماعیل وزیری (نویسنده مسئول)

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

منصوره فیض‌آبادی

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

### چکیده

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

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

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

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

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

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، معلولان جسمی-حرکتی، خدمات کتابخانه‌ای، ساختمان و تجهیزات کتابخانه، نابینایان، ناشنوایان.

**تعارض منافع:** گزارش نشده است.

**منبع حمایت کننده:** نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

**استناد:** وزیری، اسماعیل؛ و فیض آبادی، منصور (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای معلولان به منظور ارائه خدمات و طراحی برنامه‌ها در کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۷(۲)، ۳۵۹-۳۹۳.

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

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.5.3](https://doi.org/10.26455730.1400.27.2.5.3)

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

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

## مقدمه

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

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

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

مشوق ایجاد و دسترس‌پذیری نهادهای فرهنگی و خدماتی مانند موزه‌ها و کتابخانه‌ها برای معلولان باشند (نبی‌زاده علیشاه، ۱۳۹۰)؛ چراکه بررسی‌ها نشان می‌دهد استفاده افراد معلول از خدمات کتابخانه‌ای و دسترسی به اطلاعات موردنیاز به طور اساسی منجر به بهبود دانش و زندگی آن‌ها می‌شود (آتابور<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

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

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

1. Atabor

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

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

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

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

رضایت کاربران مربوط به برخورد مناسب و تخصص کتابداران و کارکنان بوده است و بیشترین نارضایتی مربوط به علائم و نشانه‌هایی است که کاربران را به بخش نابینایان هدایت می‌کند. ۲۱ درصد کاربران از طراحی و معماری بخش نابینایان ناراضی بودند. پایین بودن کیفیت فایل‌های صوتی، عدم وجود منابع در قالب فایل صوتی و کتاب گویا، کمبود فضا در بخش نابینایان و نامناسب بودن مسیر رفت و آمد از جمله مشکلات این گروه بوده است. مهم‌ترین نیاز این گروه از کاربران، ضبط متون و منابع به صورت صوتی بوده است.

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

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

شعبانی و لاری (۱۳۸۷) به بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان ناشنوای مقطع متوسط از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان پرداختند. در این پژوهش که ۱۵۶ دانش‌آموز شرکت داشتند، نتایج نشان داد که ۷۷/۳ درصد دانش‌آموزان از خدمات کتابخانه رضایت اندکی داشتند. ۴۱/۵ درصد پاسخ‌گویان از رفتار کتابدار رضایت داشتند که این امر بیانگر عدم استفاده از کتابداران آموزش‌دیده، متخصص و علاقه‌مند در زمینه کار با معلولان در کتابخانه‌های این استان است.

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

اوسادبه، اونیبو و اوا<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهششان خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کشور نیجریه به دانشجویان نابینا را بررسی کردند. در این پژوهش که روی ۲۹۳ دانشجو انجام گرفت، یافته‌ها حاکی از آن بود که هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها خدمات مربوط به مجله و روزنامه چاپ درشت ارائه نمی‌کردند. تنها یکی از کتابخانه‌ها دارای برجسته‌نگار بریل بود. مهم‌ترین انتظار کاربران محیط عاری از هرگونه مانع، کارکنان توانمند، فراهم کردن فضا برای مطالعه انفرادی و تجهیزات اختصاصی و دسترس‌پذیر بود.

در پژوهش انجام‌گرفته توسط سامبو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۸) که روی ۴۳ نفر از معلولان جسمی-حرکتی با استفاده از مصاحبه و پیمایش انجام گرفت، نتایج نشان داد که ۶۰ درصد پاسخ‌گویان منابع کتابخانه را برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود ناکافی دانسته‌اند. ۹۵ درصد پاسخ‌گویان معماری ساختمان‌های کتابخانه را نامناسب و ۱۰۰ درصد آنان از ورودی‌های کتابخانه ناراضی بودند. ۶۷ درصد پاسخ‌گویان از تجهیزات کتابخانه ناراضی بودند و ۵۱ درصد نحوه برخورد و نگرش کارکنان با معلولان ویلچری را نامناسب دانستند.

آراماید، لاوال و ادول<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) که روی ۵۴ دانشجوی نابینا در کشور نیجریه انجام گرفت، نتایج نشان داد که ۹۰/۷ درصد پاسخ‌گویان مهم‌ترین نیاز اطلاعاتی خود را نیاز به اطلاعات موفقیت در امتحانات اعلام کردند. ۶۶/۷ درصد پاسخ‌گویان اعلام کردند که کتابخانه آن‌ها دارای کامپیوتر

1. Osadebe, Onuigbo & Ewa

2. Sambo

3. Aramide, Lawal & Odunlade

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

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

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

1. Phukubje & Ngoepe

2. Faizal, Faisal & Abdul Hadi

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

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

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

- ۱) مهم‌ترین نیازهای معلولان جسمی-حرکتی در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟
- ۲) مهم‌ترین نیازهای نابینایان و کم‌بینایان در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

۳) مهم‌ترین نیازهای ناشنویان و کم‌شنویان در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

### روش‌شناسی پژوهش

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

۱. احتمال خطای نوع اول حداکثر ۵٪ باشد؛
۲. احتمال خطای نوع دوم حداکثر ۲۰٪ باشد، یا به بیانی دیگر توان آزمون حداقل ۸۰٪ باشد؛
۳. حجم نمونه به اندازه‌ای باشد که حداقل ۲۰٪/۰ اندازه اثر را بتوان در جامعه آماری به درستی تشخیص داد.

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

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

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

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

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

1. WordPress

نیازها از دیدگاه معلولان تهیه شده بود. این سؤالات به صورت ساده و روان در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شد (۱: خیلی کم‌اهمیت تا ۵: بسیار بااهمیت). برای بررسی روایی محتوایی و صوری از سه گروه از افراد استفاده شد: ۱ نفر دکتری علوم اجتماعی به‌عنوان متخصص روش‌شناسی در حوزه علوم انسانی، ۴ نفر از کتابداران دارای سابقه کار در بخش‌های مرتبط با معلولان و ۱۰ نفر از گروه مخاطب و معلولانی که قرار بود پرسش‌نامه برای آن‌ها ارسال شود تشکیل دادند.

در این پژوهش، برای سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مربوط به نابینایان و کم‌بینایان، کم‌شنوایان و ناشنوایان و معلولان جسمی-حرکتی به ترتیب ۰/۸۷۹، ۰/۹۶۲ و ۰/۹۵۶ به دست آمد. با توجه به ضریب آلفای کرونباخ هر سه پرسش‌نامه، پایایی پرسش‌نامه‌ها تأیید شد. پس از تأیید روایی و پایایی پرسش‌نامه، و انجام مکاتبه و هماهنگی با انجمن‌های معلولان در هر سه گروه مورد بررسی، لینک پرسش‌نامه به همراه متنی کوتاه حاوی توضیحات در خصوص هدف انجام پیمایش از طریق ایمیل، تلگرام و واتساپ برای انجمن‌ها ارسال شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها و آمار توصیفی میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی، درصد فراوانی، درصد فراوانی تراکمی و آزمون فریدمن از نرم‌افزار SPSS 23 استفاده شد.

### یافته‌ها

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

## تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

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

جدول ۱. توزیع فراوانی معلولان مورد مطالعه بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

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

در گروه ناشنویان و کم‌شنوایان، بیشتر پاسخ‌گویان را مردان (۵۳/۶ درصد) تشکیل دادند. از نظر سنی، بیشتر پاسخ‌گویان در گروه سنی ۲۵ تا ۴۴ سال قرار داشتند (۵۴/۸ درصد). تنها ۲۱/۴ درصد از پاسخ‌گویان در کتابخانه‌های عمومی عضویت داشتند و ۴۸/۸ درصد آن‌ها شاغل نبودند. از نظر تحصیلات، ۷۱/۴ درصد آن‌ها دارای تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم بودند. جزئیات مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به اینکه در هر پرسش‌نامه ۵۰ نیاز بررسی شده بود، به دلیل جلوگیری از طولانی شدن بخش یافته‌ها، تنها ۲۰ نیازی که بالاترین اولویت را داشتند گزارش شد.

### اولویت‌بندی نیازهای معلولان جسمی-حرکتی

برای رتبه‌بندی نیازهای معلولان جسمی-حرکتی، از آزمون فریدمن استفاده شده است. با استفاده از آزمون فریدمن می‌توان رتبه متغیرها را مقایسه کرد.

جدول ۲. رتبه‌بندی ۲۰ نیاز دارای بالاترین اولویت از نظر معلولان جسمی-حرکتی

نتایج حاصل از آزمون			رتبه	میانگین رتبه	نام متغیر
آماره	مقدار	درجه سطح معناداری			
			۱	۳۲.۱۷	دارای کارکنانی با برخورد مناسب باشد.
			۲	۳۲.۱۵	در صورت چندطبقه بودن، دارای آسانسور یا بالابر باشد.
			۳	۳۱.۹۵	مسئولان از نیازهای افراد دارای معلولیت آگاهی داشته باشند و از آن‌ها حمایت کنند.
			۴	۳۱.۴۴	تابلوها و علامت‌های مناسب و بزرگ به منظور راهنمایی بخش‌های مختلف داشته باشد.
			۵	۳۰.۶۳	کلاس‌ها و کارگاه‌های توانمندسازی برگزار کند.
۰/۰۱	۴۹	۴۲۳/۷۵۷	۶	۳۰.۵۴	درب ورودی آن خودکار باز شو (اتوماتیک) باشد.
			۷	۳۰.۲۲	فرهنگ‌سازی مناسب در زمینه رفتار با افراد دارای معلولیت در جامعه صورت گیرد.

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

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

### اولویت‌بندی نیازهای نابینایان و کم‌بینایان

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

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

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

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

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

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

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

### اولویت‌بندی نیازهای ناشنوایان و کم‌شنوایان

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

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

نام متغیر	میانگین رتبه	نتایج حاصل از آزمون آماری		
		رتبه	مقدار درجه آزادی	سطح معناداری
برنامه‌های گروهی و اردوهای تفریحی برای ناشنوایان برگزار کند	۲۹.۵۰	۱		
از مترجمان زبان اشاره که داوطلب هستند استفاده کند	۲۹.۲۹	۲		
کلاس آموزش زبان اشاره برگزار کند	۲۸.۵۴	۳		
کلاس سوادآموزی برای ناشنوایان بی سواد یا کم سواد برگزار کند	۲۸.۵۱	۴		
کلاس جمله‌سازی و روخوانی برگزار کند	۲۸.۲۹	۵		
کلاس‌ها و کارگاه‌های توانمندسازی ناشنوایان و کمک به استقلال و اشتغال آن‌ها برگزار کند	۲۸.۲۴	۶	۱۵۳/۰۲۱	۴۹/۰۱
دوره‌های آموزشی نمایش، تئاتر و نمایش عروسکی اجرا کند	۲۸.۲۱	۷		
بخش مخصوص ناشنوایان و کم‌شنوایان داشته باشد	۲۸.۱۶	۸		

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

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

## بحث و نتیجه‌گیری

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

یکی از نیازهای دارای اهمیت هر سه گروه معلولان به‌ویژه معلولان جسمی-حرکتی، رفتار شایسته و برخورد مناسب کتابداران با آن‌هاست. متأسفانه، برخی از افراد جامعه بدون در نظر گرفتن شرایط و توانمندی‌های معلولان به‌طور خواسته یا ناخواسته از روی دل‌سوزی و ترحم با آنان رفتار کرده است که این امر ضربات روحی جبران‌ناپذیری را به آنان وارد می‌سازد (یکتنامرام و غلامی سلطان‌مرادی، ۱۳۸۸). در مطالعات گوناگون به اهمیت برخورد رفتار و برخورد کتابداران با معلولان توجه شده است. کارکنان نقش اساسی در عملکرد کتابخانه و ارائه خدمات دارند. برای ارائه خدمات به کاربران به‌ویژه کاربران دارای نیازهای خاص از جمله معلولان، کارکنان دارای مهارت و آشنا در این زمینه از اهمیت بالایی برخوردار است. ارائه خدمات مناسب و باکیفیت به معلولان زمانی میسر می‌شود که کارکنان علاوه بر داشتن دانش و تجربه کافی در زمینه کار با معلولان از نگرش مثبت نسبت به معلولان نیز برخوردار باشند (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). با این حال، نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است

1. Gill      2. Day & Al-Khalifah

که تعداد اندکی از کتابخانه‌ها دارای نیروهای متخصص و آموزش دیده در زمینه کار با معلولان و آگاه به نحوه استفاده از تجهیزات مورد استفاده آن‌ها هستند (کولیکوردی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸b). نتایج پژوهش برودسکی و ولز<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) نشان داد که دیدگاه مثبت نسبت به معلولان در میان کتابدارانی که در این زمینه آموزش رسمی دیده بودند بیشتر از دیگران بود. ارتباط مؤثر بین کتابدار و مراجعه‌کننده نیازمند داشتن مهارت‌های برقراری ارتباط است که همه کتابداران دارای این مهارت‌ها نیستند. این مهارت‌ها برای صاحبان مشاغل خدمت‌مدار از جمله کتابداران دارای اهمیت بسیار است. کتابدارانی موفق هستند که بتوانند به‌طور مؤثر با مراجعه‌کنندگان خود ارتباط برقرار کنند. از این رو، به‌منظور افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران و آموزش نحوه برخورد مناسب با مراجعه‌کنندگان، برگزاری دوره‌های آموزشی ضروری به نظر می‌رسد (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶). مطالعات گوناگون حاکی از آن هستند که در ارتباط و برخورد کتابداران و معلولان مشکلاتی وجود دارد. سامبو و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه خود نشان داده‌اند که ۵۱ درصد معلولان جسمی-حرکتی نحوه برخورد و نگرش کارکنان با معلولان و یلچیری را نامناسب دانسته‌اند (سامبو و همکاران، ۲۰۱۸). در پژوهش کیدینگ، ولاسکوئز و پرایس<sup>۳</sup> (۲۰۱۷)، مهم‌ترین مانع بر سر راه ارائه خدمات به معلولان، دانش و نحوه برخورد کتابداران شناخته شد (کیدینگ، ولاسکوئز و پرایس، ۲۰۱۷).

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

1. Koulikourdi 2. Brodsky & Wells  
3. Kaeding, Velasquez & Price 4. Chaputula & Mapulanga 5. Library Association of Australia

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

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

1. American Library Association  
4. Yucel  
7. Morley

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

3. Stilwell & Majinge  
6. Demir

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

گروهی از نیازهای معلولان مربوط به حوزه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و بودجه است. در مطالعات و دستورالعمل‌های گوناگون نیز تأکید شده است که کلیه خدمات استاندارد که کتابخانه عمومی برای کاربران خود ارائه می‌کند باید برای معلولان نیز ارائه شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). با این حال، نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در بیشتر موارد به خدمات کتابخانه‌ای برای معلولان توجه نشده و خدمات ویژه‌ای برای آنان در نظر گرفته نشده است (لاوالسولارین، ۲۰۱۲) و به نظر می‌رسد که دانش کافی از خدمات کتابخانه‌ای مورد نیاز افراد ناتوان وجود ندارد (کولیکوردی، ۲۰۰۸؛ ۲۰۰۱). کتابخانه‌ها باید هنگام تعیین بودجه و هزینه‌ها، نیازهای معلولان را در نظر داشته باشند. در واقع، بخشی از بودجه کتابخانه باید برای تأمین نیازهای معلولان و تجهیزات مورد نیاز آنان کنار گذاشته شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸).

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

1. Gill

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

1. Onoyeyan

کمبود کتاب‌های گویا قدم بردارند و با در اختیار قرار دادن فایل اسکن شده کتاب، نابینایان و کم‌بینایان را در دسترسی به منابع و کتب مورد نیاز کمک کنند.

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

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

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

یکی از فراگیرترین مشکلات زبان در میان افراد مبتلا به کاهش شنوایی، محدودیت گنجینه واژگان است. کودکان این گروه اغلب فقط واژگان روزمره را می‌آموزند. آن‌ها ممکن است شکاف‌هایی در گنجینه واژگان‌شان داشته باشند و کلماتی مانند فضا را که با مفاهیم کل مرتبط هستند نشانند. بنابراین، واژگانی مانند سیاره، ستاره، و تلسکوپ فضایی ممکن است برایشان ناآشنا باشد. آن‌ها اغلب از واژگان محدودی استفاده می‌کنند. بسیاری از آن‌ها نمی‌توانند مترادف‌ها و متضادها را شناسایی کنند یا اصطلاحاتی مانند یک بیر زخمی خطرناک است را درک کنند. گنجینه واژگان خردسالان ناشنوا در مقایسه با هم‌سالان شنوا، محدودتر و با

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

### تقدیر و تشکر

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

### منابع

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

برهانی یزدی، بهاره (۱۳۸۹). نقش فناوری ا.سی.آر (OCR) در ایجاد کتابخانه دیجیتال. شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۲(۹)، ۱-۱۲.

بیگدلی، زاهد؛ و سلاخی، سوسن (۱۳۹۰). نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان ناشنوا و کم‌شنوای مدارس استثنایی شهر شیراز از نظر معلمان آنان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷(۳)، ۴۹۵-۵۱۶

توسلی نائینی، منوچهر؛ و کاویار، میرحسین (۱۳۸۷). تأملی بر حقوق معلولان از منظر کنوانسیون حقوق معلولان و سایر اسناد بین‌المللی. *مجله علمی حقوق خصوصی*، ۵(۱۳)، ۲۹-۵۰.  
رداد، ایرج؛ و قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹(۲۱)، ۹۱-۱۱۰.

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.

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

علیدوستی، سیروس؛ و حاجی‌عزیزی، نادیا (۱۳۸۵). تأثیر فناوری اطلاعات بر فهرستگان‌ها. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۴)، ۴۵-۷۲.

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

فهم‌نیا، فاطمه؛ و رسولی، بهروز (۱۳۹۲). رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات بخش نایب‌ان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۴(۳)، ۳۸-۵۴.

کاظمی، راضیه؛ و سیفی، لیلی (۲۰۱۹). نقش کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در ترویج و اشاعه خدمات کارآفرینی: مرور نظام‌مند. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰(۲)، ۳۹-۵۷.  
مرکز آمار ایران (۱۳۹۷). *سالنامه آماری کشور ۱۳۹۵*. تهران: مرکز آمار ایران، دفتر ریاست روابط عمومی و همکاری‌های بین‌الملل.

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

- موسوی‌زاده، زهرا (۱۳۷۷). کتابخانه عمومی و معلولان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱(۱)، ۶۳-۶۵.
- نبی‌زاده علیشاه، پرویز (۱۳۹۰). *انطباق تسهیلات و خدمات کتابخانه‌های عمومی با نیازهای خاص معلولان: مورد استان آذربایجان [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]*. دانشگاه شهید بهشتی.
- نصیری‌مقدم، محمد (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.
- نوشین‌فرد، فاطمه؛ و رضوی، سیده یلدا (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.
- یعقوب‌پور نرگسی، طاهره (۱۳۸۳). *خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی تهران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۵(۱)، ۶۹-۸۰.
- وحدت، داود؛ شاه‌حسینی، حسنیه؛ بیات، آیدین؛ و ارزانی، بهاره (۱۳۸۶)، ۲-۱ اسفند. *فناوری اطلاعات و معلولین به‌عنوان شهروند الکترونیک [ارائه مقاله]*. اولین کنفرانس بین‌المللی شهر الکترونیک، جهاد دانشگاهی تهران، تهران، ایران.
- یکتا‌مرام، سیدمحمدعلی؛ و غلامی سلطان‌مرادی، رضا (۱۳۸۸). *چگونگی تعامل با افراد معلول*. تهران: سازمان بهزیستی کشور، اداره کل روابط عمومی.

#### References

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

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

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

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

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