

نیازهای آموزشی کتابداران برای ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی:

دیدگاه کتابداران و استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی ایران

بهروز رسولی | نادر نقشینه | ابراهیم حیدری

چکیده

هدف: شناسایی آموزش‌های مورد نیاز برای پرورش مهارت‌های کتابداران برای خدمت به کاربران با آسیب بینایی است.

روش/ رویکرد پژوهش: با استفاده از روش تحلیل محتوا، مهارت‌ها و تخصص‌های لازم برای کتابداران در قالب ۲۱ مقوله از منابع استخراج شد؛ و سپس با استفاده از پرسشنامه آنلاین، رویکرد کتابداران کتابخانه‌های نابینایان و استادان رشته کتابداری در ایران بررسی شد. یافته‌ها: اکثر کتابداران و همچنین اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی برنامه‌های آموزشی موجود را به‌منظور کسب مهارت‌های لازم برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی کارآمد نمی‌دانند. حدود ۸۵ درصد کتابداران و ۵۵ درصد استادان با اختصاص یک درس اختصاصی به این موضوع موافق هستند. موضوعاتی که باید در این درس مورد بحث قرار گیرند، اولویت بندی شده‌اند.

نتیجه‌گیری: دانشجویان رشته کتابداری نیاز مبرمی به آشنایی با مسائل مرتبط با کاربران با آسیب‌های بینایی- و به‌طور کلی کاربران با معلولیت‌های جسمانی و روانی- دارند. با وجود اینکه در مورد موضوعات مورد نیاز برای آموزش مهارت‌های مربوطه، فاصله زیادی بین عمل و نظر در رشته کتابداری وجود ندارد، اما این فاصله در مورد اختصاص یک درس اختصاصی بیشتر است. همچنین با توسعه فناوری‌های مختلف در کتابخانه‌ها، موضوعات مرتبط با آنها بیشتر مورد ترجیح کتابداران و استادان است.

کلیدواژه‌ها

خدمات کتابخانه‌ای، مهارت‌های کتابداری، آموزش علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کاربران با آسیب بینایی، ایران

نیازهای آموزشی کتابداران برای ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی: دیدگاه کتابداران و استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی ایران

بهروز رسولی^۱ | نادر نقشینه^۲ | ابراهیم حیدری^۳

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۲ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۵

مقدمه

بافت جوامع انسانی به گونه‌ای است که ممکن است انواع افراد و گروه‌های مختلف را شامل شود. براساس مفهوم عدالت اجتماعی^۴ کتابخانه‌ها نباید در ارائه خدمات اطلاعاتی خود میان اقشار، گروه‌ها، فرهنگ‌ها، و افراد گوناگون تبعیض قائل شوند. حقوق برابر شهروندی، دسترسی شهروندان به منابع مورد نیازشان، فرصت برابر، و توزیع منصفانه از ابعاد اصلی عدالت اجتماعی به‌شمار می‌آید که باید مورد توجه نهادهای اجتماعی قرار گیرند (پاتمن و وینسنت^۵، ۲۰۱۰). اگرچه کنون توجه این مفهوم در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی است، اما هیچ‌یک از انواع کتابخانه‌ها نباید نسبت به آن بی‌توجه باشند. افراد دارای آسیب‌های بینایی، و به‌طور کلی افراد دارای معلولیت، اقلیتی فراموش شده اما قابل توجه در جامعه، و البته در کتابخانه‌ها هستند. از آنجایی که معلولیت‌های گوناگون باعث به‌وجود آمدن چالش‌های فردی فراوانی می‌شود، کتابخانه‌ها می‌توانند حائز نقش بسیار حساسی در زندگی این افراد باشند. کتابخانه‌ها باید از استراتژی‌هایی استفاده کنند که بر پایه اصول دسترسی عمومی و همگانی^۶ بنا شده باشد؛ و باید اطمینان حاصل کنند که خط‌مشی‌ها، منابع، و خدمات تدارک دیده‌شده پاسخ‌گوی نیازهای گوناگون همه کاربران خواهد بود (اسکالا^۷، ۲۰۰۱).

از طرف دیگر، نیروی انسانی از مهم‌ترین ارکان موفقیت یا شکست سازمان‌ها به‌شمار

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و

دانش‌شناسی پژوهشگاه علوم و فناوری

اطلاعات ایران (نویسنده مسئول)

rasouli@students.irandoc.ir

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

دانشگاه تهران

nnaghsh@ut.ac.ir

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

4. Social Justice

5. Pateman & Vincent

6. Universal design

7. ASCLA: The Association of Special-

ized and Cooperative Library Agencies

می‌آیند. سرمایه انسانی در کنار منابع مالی، استراتژی‌ها، و... در پیشبرد اهداف سازمانی و دستیابی سازمان به مأموریت‌های خود از اهمیت قابل توجهی برخوردار است (رایینز، ۱۹۹۳). از این رو، نیروی انسانی متخصص مهم‌ترین رکن خدمات کتابخانه‌ای به نایب‌انان است و کتابداران متخصص، مسئول سازماندهی و بازیابی اطلاعات برای این گروه هستند (تعاونی، ۱۳۷۹، ص ۱۷). ارائه خدمات حرفه‌ای کتابخانه‌ای به این کاربران، کاملاً وابسته به ارتقاء مداوم و پیوسته کارکنان از طریق آموزش‌های اصولی است (کیشور، ۱۹۹۹). با وجود ایجاد کتابخانه‌های خاص برای افراد دارای معلولیت، امکان دارد که این کاربران از تمامی انواع کتابخانه‌ها (عمومی، دانشگاهی، آموزشگاهی، تخصصی، و...) استفاده کنند. از این رو، همه کتابداران و کارمندان بخش خصوصی و عمومی در حرفه کتابداری باید با مسائل مربوط به معلولیت‌های گوناگون، و البته آسیب‌های بینایی، آموزش‌های کافی را ببینند؛ ابتدا در مدارس کتابداری و بعدها حین خدمت و انجام وظیفه. انجمن کتابداری آمریکا اظهار می‌دارد که تمام برنامه‌های آموزشی مربوط به رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در سطح کارشناسی، باید مسائل مربوط به مشکلات دسترسی، تکنولوژی‌های کمکی، نیازهای افراد دارای معلولیت، و قوانین منطبق با حقوق افراد دارای معلولیت را به دانشجویان خود آموزش دهند (اسکلا، ۲۰۰۱). به علاوه، ایجاد فرصت‌های آموزشی برای کتابداران باعث می‌شود که آنها اعتماد به نفس بیشتری در کمک به افراد با آسیب بینایی داشته باشند (آموزش و پرورش کارکنان، ۲۰۱۱).

این در حالی است که براساس تحقیقات انجام‌شده (پمبرتون^۸ و پمبرتون، ۲۰۰۶) تعداد بسیار کمی از کتابخانه‌ها برای آموزش کارکنان و کتابداران خود قدمی برداشته‌اند، و برنامه‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی هم نسبت به این امر واکنش‌های مناسبی نشان نداده‌اند. پمبرتون و پمبرتون (۲۰۰۶) با پژوهش خود نشان دادند که تنها کمتر از ۱۰ درصد کتابخانه‌های مورد مطالعه آنها دارای کارمندانی بوده‌اند که آموزش‌های حرفه‌ای را در زمینه ارائه خدمات به معلولان دیده‌اند. آنها آموزش کارکنان را اولین گام ضروری در رابطه با این مسئله می‌دانند.

در هر صورت، مدارس کتابداری و اطلاع‌رسانی در ارائه آموزش‌های لازم به دانشجویان در رابطه با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب‌های بینایی، حائز نقش بسیار مهمی هستند و باید دانشجویان را از مسائل مرتبط آگاه کنند. از آنجایی که برخورد با این افراد از حساسیت‌های خاصی برخوردار است، لذا لازم است گروه‌های آموزشی کتابداری، آموزش‌های مرتبط را به‌عنوان بخشی از برنامه‌های آموزشی خود قلمداد کنند و نسبت به این مسئله حساسیت به‌خرج دهند (ستوارت^{۱۰}، ۲۰۰۳؛ ایفلا، ۲۰۰۵). مدارس و دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی سایر کشورها (به ویژه ایالات متحده آمریکا) تا حدودی آموزش

8. Robbins
9. Kishore
10. Staff training & development
11. Pemberton
12. Stuart

مباحث مربوط به ارائه خدمات به معلولان را - عمدتاً در سطح کارشناسی - در دستور کار خود قرار داده‌اند؛ هرچند تاکنون دوره آموزشی خاص ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی ایجاد نشده است، اما مباحث مربوط به آسیب‌های بینایی معمولاً جزء سیلابس‌های دوره‌های گسترده تری چون منابع و خدمات برای اشخاص دارای معلولیت^{۱۳}، خدمات کتابخانه‌ای و نیازهای خاص^{۱۴}، خدمت‌رسانی به کاربران گوناگون^{۱۵}، خدمات کتابخانه‌ای برای گروه‌های خاص^{۱۶}، کتابخانه‌های خاص^{۱۷}، خدمات اطلاع‌رسانی به گروه‌های خاص^{۱۸}، و یا خدمت‌رسانی به جامعه^{۱۹} قرار گرفته است. بررسی اجمالی سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی گروه‌های آموزشی مختلف سراسر کشور نشان می‌دهد، علیرغم اهمیت آموزش نیروی متخصص برای ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی، تاکنون آن‌گونه که باید به این موضوع و به‌طور کلی مسئله ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد دارای معلولیت پرداخته نشده است؛ در نتیجه، نباید انتظار داشت که فارغ‌التحصیلان این رشته، که نیروهای اصلی کار در کتابخانه‌های گوناگون خواهند بود، تخصص‌ها و مهارت‌های لازم و کافی را در این زمینه داشته باشند.

اگر کتابداران و نیروی انسانی کتابخانه آموزش‌های لازم را در زمینه کار با گروه‌های خاص از قبیل کاربران با آسیب بینایی ندیده باشند، کتابخانه قادر نخواهد بود خدمات و استراتژی‌های خود را به گروه‌های مختلف ارائه دهد. از این رو، علاوه بر آنکه با موفقیت از عهده مأموریت خود برنیامده، بلکه اصل عدالت اجتماعی را نیز هرچند ناخواسته رعایت نکرده است. از آنجایی که مدارس و گروه‌های آموزشی کتابداری حائز نقش مهمی در انتقال مهارت‌های مربوطه هستند، باید بدانند چه مهارت‌هایی می‌تواند کتابداران را برای کار در محیط‌های مذکور آماده کند تا به آموزش دانشجویان همت گمارند. لذا، این پژوهش به‌طور خاص مسئله آموزش کتابداران در زمینه مسائل مرتبط با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی در ایران را مورد بررسی قرار می‌دهد. میزان کاربردی بودن دوره‌های آموزشی موجود در رابطه با این مسئله، مدل‌های ارائه دوره‌های آموزشی مرتبط، و مهارت‌ها و تخصص‌های لازم برای سروکار داشتن با کاربران با آسیب بینایی در کتابخانه، از محورهای اصلی بحث مقاله حاضر خواهند بود.

پرداختن به نیازهای اطلاعاتی افراد با آسیب بینایی و ارائه خدمات اطلاعاتی گوناگون به آنها در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تاکنون مورد توجه پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است و ادبیات نسبتاً جامعی در این زمینه وجود دارد. استانداردها و دستورالعمل‌ها، چگونگی بهره‌مندی این گروه از کاربران از منابع اطلاعاتی، میزان رضایت آنها از خدمات کتابخانه‌ای و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود خدمات، چگونگی اداره کتابخانه‌های خاص این گروه،

13. S622 - Resources and Services for People with Disabilities (3 cr). SLIS. School of Library and Information Science. Indiana University.
14. LIB 212 - Library Services/Special Needs. Library and Information Technology Programme. Central Carolina Community College.
15. LIBR 132 - Serving Diverse Communities (3cr). Library & Information Services Programme. Highline Community College.
16. ILS 515 - Library Service to Special Groups. INFORMATION AND LIBRARY SCIENCE PROGRAMME. Information & Library Science Department. Southern Connecticut State University.
17. INF 388F - Special Libraries. UNDERGRADUATE MINOR IN INFORMATION STUDIES. School of Information, University of Texas at Austin.
18. INLS 739 - Information Services for Specific Populations (3 cr). Bachelor of Science in Information Science Programme. School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill.
19. INF519 - Community Outreach. Librarianship. Library and Information Studies, Charles Sturt University.

سیاست‌های مجموعه‌سازی و توسعه منابع اطلاعاتی مورد نیاز این کاربران، از عمده مباحثی بوده است که در پژوهش‌های پیشین به آنها پرداخته شده است. اگرچه در سال‌های اخیر نیز با ظهور فناوری‌های گوناگون، بیشتر تحقیقات سعی در مطالعه بهره‌گیری از فناوری‌ها در کتابخانه به منظور استفاده این گروه داشته‌اند. همچنین، با مطرح شدن کتابخانه‌ها و خدمات دیجیتال، از اواسط دهه ۱۹۹۰ طیفی از تحقیقات نیز به سمت خدمات دیجیتالی برای کاربران با آسیب بینایی معطوف شده است، اما آموزش کتابداران و فراگیری مهارت‌های لازم برای برخورد با کاربران با آسیب بینایی، از موضوعاتی بوده است که کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است.

دینز- جونز و ون فلیت^{۲۰} (۱۹۹۵) با تشریح اهمیت خدمت کتابخانه‌ای به معلولان، بر اهمیت آموزش کارکنانی که در خط مقدم خدمت‌رسانی به افراد دارای معلولیت هستند، تأکید می‌کنند. آنها مهارت‌هایی که یک کتابدار و یا کارمند کتابخانه برای کار با افراد با آسیب‌های بینایی باید داشته باشد، از قبیل: آگاهی از معلولیت‌های مختلف، توانایی برقراری ارتباط با این افراد، انتخاب مجموعه‌های مناسب برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران، و... را مورد بحث قرار می‌دهند. بعدها، دینز- جونز (۱۹۹۹) مسئله آموزش حرفه‌ای کارکنان را به‌طور خاص مورد بحث قرار داد. او آموزش مداوم کارکنان و کاربران کتابخانه را امری ضروری برای پیشبرد اهداف کتابخانه می‌داند و بیشتر تمرکز او معطوف به این مسئله است که آموزش کتابداران باید منطبق با نیاز کاربران باشد. به عقیده او کارمندان کتابخانه باید نسبت به امکانات، خدمات، و مسائل قانونی و حقوقی آگاهی لازم را داشته باشند. همچنین، آموزش مداوم می‌تواند متضمن ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران دارای معلولیت و کل جامعه تحت پوشش کتابخانه باشد.

کیسور (۱۹۹۹) در پژوهشی موضوع خدمات کتابخانه‌ای برای افراد دارای معلولیت در هند را مورد بررسی قرار داد. لزوم فرصت‌های آموزشی برای اجرای موفق ارائه این‌گونه خدمات یکی از محورهای اساسی این پژوهش است. او ضمن تشریح اهداف و ساختار برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت برای کارکنان کتابخانه‌ها، محتوای آموزشی این‌گونه برنامه‌ها را در چهار دسته طبقه‌بندی می‌کند: (۱) مفاهیم مربوط به معلولیت؛ (۲) مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای؛ (۳) خدمات حرفه‌ای کتابخانه‌ای؛ و (۴) مطالعات موردی. کینل، یو، و کریسر^{۲۱} (۲۰۰۰) با پژوهش خود نشان دادند که ارتباط روشنی میان فعالیت‌های کتابخانه و کتابداران وجود دارد، و کارمندان کتابخانه برای انتقال خدمات کتابخانه‌ای عنصری کلیدی به‌شمار می‌آیند. آنها پیشنهاد می‌کنند که به ازای هر ۱۰۰۰ کاربر (از کل کاربران کتابخانه) باید یک نفر متخصص کار با کاربران با آسیب بینایی در کتابخانه‌های عمومی باشد. نیاز

20. Deines-Jones & Van Fleet

21. Kinnell, Yu & Creaser

به استراتژی‌هایی برای آموزش کتابداران در باره مسائل مربوط به کاربران با آسیب بینایی در پژوهش آنها مشهود است؛ هرچند، آنها اشاره‌ای به مهارت‌هایی که یک کتابدار باید در محیط‌های مرتبط داشته باشد نمی‌کنند.

جونز^{۲۲} (۲۰۰۱) در پروژه کلاود^{۲۳} به این نتیجه می‌رسد که کتابدارانی که در خط مقدم ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی قرار دارند باید آموزش‌های لازم از قبیل توانایی برقراری ارتباط با کاربران را دیده باشند و همچنین خاطر نشان می‌کند که سازمان‌های مربوطه و کالج‌ها می‌توانند نقش بسزایی در این زمینه داشته باشند. ستورات (۲۰۰۳) در بررسی بهبود خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی، لزوم وجود کارمندان آموزش دیده را به چالش می‌کشد. توانایی برقراری ارتباط با کاربران، کمک به کاربران در پیدا کردن منابع مورد نیازشان، و توانایی کمک به کاربران در استفاده از فناوری‌های انطباقی^{۲۴} از عمده مهارت‌هایی است که ستورات به آنها اشاره می‌کند. به عقیده او سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری باید دوره‌های بیشتری را برای دانشجویانی که بعداً در این گونه محیط‌ها مشغول به کار خواهند شد، دربرگیرند و مدارس کتابداری می‌توانند نقش بسیار مهمی در این زمینه ایفاکنند.

لويس^{۲۵} (۲۰۰۴) نیز به نقش حیاتی کارمندان آموزش دیده در ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی اشاره می‌کند. از نظر او مهارت‌های مجموعه‌سازی، سواد کار با فناوری‌های اطلاعاتی، دانش کلی در مورد موضوعات مختلف، و توانایی ارزیابی خدمات از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که یک کتابدار باید داشته باشد تا بتواند به کاربران با آسیب‌های بینایی خدمات کتابخانه‌ای ارائه دهد. لزوم کارمندان و کتابداران آموزش دیده و حرفه‌ای یکی از نکات مورد تأکید در هشتاد و ششمین گزارش تخصصی ایفلا نیز بوده است. از این رو، کتابدارانی که آموزش‌های حرفه‌ای را دیده یا تجربه کافی داشته باشند باید بتوانند از عهده فعالیت‌های مدیریتی از قبیل ایجاد روابط با سازمان‌های مختلف، آگاهی از کپی‌رایت و قوانین مربوط به معلولیت، سیاست‌گذاری، توسعه نظام‌های کتابخانه‌ای، بازاریابی خدمات، و... برآیند. همچنین کمک‌های فنی، کار با کتاب‌های بریل، کار با تار جهان‌گستر و نشر الکترونیکی، ضبط صدا، و نظام‌های اطلاعاتی از دیگر مهارت‌های یک کتابدار در محیط‌های مذکور به شمار می‌آید (ایفلا، ۲۰۰۵).

به‌علاوه، پژوهش کولیکوردی^{۲۶} را نیز باید به پیشینه‌های موجود افزود که در سال ۲۰۰۸ منتشر شد. هدف پژوهش کولیکوردی پرداختن به نمود مسائل مربوط به معلولیت در آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی بود. او همچنین بررسی کرد که آیا مسائلی از قبیل افراد دارای معلولیت، فناوری‌های انطباقی، و مسائل مربوط به دسترسی در برنامه‌های درسی این رشته گنجانده

22. Jones
23. CLAUD project
24. Adaptive technologies
25. Lewis
26. Koulikourdi

شده است یا نه؟ او در نهایت به این نتیجه می‌رسد که برنامه‌های آموزشی این رشته هنوز بر خدمات‌رسانی به افراد غیر معلول تمرکز دارند و آگاهی نسبت به کاربران معلول پایین‌تر از سطح انتظار است. اسکالا (۲۰۱۱) نیز با تأکید بر اهمیت کتابداران و کارمندان آموزش دیده، مهارت‌های مورد نیاز یک کتابدار را متذکر می‌شود. توانایی برقراری ارتباط با کاربران، توانایی کار با تسهیلات مورد نیاز آنها، ارائه خدمات مرجع به این کاربران، و... از مهارت‌های مهم یک کتابدار به‌شمار می‌آیند. مهارت‌های مورد تأکید اسکالا (۲۰۱۱) بیشتر به‌صورت یک راهنمای عملی مطرح شده است که می‌توان در موقعیت‌های مربوطه از آنها بهره جست.

به‌طور کلی، تاکنون محققان زیادی بر لزوم آموزش کارکنان و کتابداران و ایجاد فرصت‌های آموزشی برای آنها در رابطه با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی (و به‌طور کلی افراد معلول) تأکید کرده‌اند (یون^{۲۷}، ۱۹۸۳؛ کیشور، ۱۹۹۹؛ جونز، ۲۰۰۱؛ نیلسون و ابروال^{۲۸}، ۲۰۰۵؛ خرامین و صیامیان^{۲۹}، ۲۰۱۱؛ بشارتی، ۱۳۸۷؛ فرقانی، کیانی، و تاجداران، ۱۳۸۹؛ فهیم‌نیا و رسولی، ۱۳۹۲). از دیگر سو، اکثر استانداردها و رهنمودهایی که در زمینه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان نوشته شده است، بر لزوم آموزش کتابداران تأکید کرده است و کارمندان آموزش دیده را رکن اساسی موفقیت در ارائه خدمات کتابخانه‌ای به این کاربران می‌دانند (کمیته استانداردهای خدمات برای نابینایان و انجمن کتابداری آمریکا^{۳۰}، ۱۹۶۷؛ ماچل^{۳۱}، ۱۹۹۶؛ کمیته دائمی کتابخانه‌های نابینایان ایفلا^{۳۲}، ۲۰۱۰؛ اسکالا، ۲۰۰۱؛ انجمن کتابداری کانادا^{۳۳}، ۱۹۹۷؛ تعاونی، ۱۳۷۹). بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان می‌دهد با وجود تأکید پژوهشگران بر لزوم آموزش کارمندان، تعداد کمی از آنها مهارت‌های لازم در این زمینه را پیشنهاد می‌کنند و در هیچ‌کدام از آنها مهارت‌های مربوطه محور بحث مقاله نبوده است.

روش پژوهش

مناسب‌ترین روش برای انجام پژوهش و پاسخ‌گویی به سؤال‌های تحقیق، استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه الکترونیکی تشخیص داده شد. پرسشنامه در سه بخش طراحی شد که عبارتند از: (۱) اطلاعات جمعیت‌شناختی که شامل اطلاعاتی از قبیل: سن، جنس، تحصیلات، رشته تحصیلی، و... می‌شد؛ (۲) آموزش مسائل مربوط به خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی، اطلاعاتی از قبیل: میزان کاربردی بودن دوره‌های درسی موجود در سرفصل‌های آموزشی رشته، نیاز به پایه‌گذاری دوره‌ای مستقل در این رابطه، و شیوه ارائه این دوره در صورت لزوم را دربرمی‌گرفت؛ و (۳) سیلابس‌ها و مهارت‌های مرتبط با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی بوده است.

برای طراحی بخش سوم پرسشنامه که شامل اطلاعاتی در مورد مهارت‌ها و تخصص‌های

27. Bowen
28. Nielsen & Irvall
29. Kharamin & Siamian
30. Commission on Standards and Accreditation of Services for the Blind & American Library Association
31. Machell
32. IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind
33. Canadian Library Association (CLA)

لازم برای خدمت‌رسانی به افراد با آسیب بینایی می‌شد، ابتدا با استفاده از روش تحلیل محتوا اسناد و مدارک موجود در این زمینه (فهرست این منابع در پیوست ۱ آورده شده است) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و سپس این مهارت‌ها و تخصص‌ها در قالب ۲۱ مقوله موضوعی به پاسخ‌دهندگان ارائه شد. هرکدام از این مقوله‌های موضوعی با سه امتیاز «بسیار مناسب»، «مناسب»، و «نامناسب» درجه‌بندی شدند. البته این مقوله‌ها، موضوعاتی گسترده هستند و هرکدام خود موضوعات جزئی‌تری را تحت پوشش قرار می‌دهند. در رابطه با شیوه ارائه دوره خدمات کتابخانه‌ای برای افراد با آسیب بینایی، شیوه‌های زیر به پاسخ‌دهندگان ارائه شد:

- به‌عنوان یک دوره هسته در سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی (بخشی از دروس اصلی)؛

- به‌عنوان دوره‌ای انتخابی در سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی (بخشی از دروس انتخابی)؛
- به‌عنوان بخشی از سیلابس‌های دروس کلی‌تر مانند: خدمات کتابخانه‌ای به معلولان؛
- خارج از سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی و به‌عنوان یک دوره ضمن خدمت برای کتابدارانی که با مسائل مربوطه سروکار دارند؛ و
- سایر

روایی پرسشنامه با کمک متخصصان از لحاظ محتوایی (روایی صوری) بررسی و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شده است، که با استفاده از بسته نرم‌افزاری اس.پی.اس.اس. مقدار آن تقریباً ۰/۸۲ به دست آمده است. جامعه پاسخ‌دهندگان این پژوهش را دو گروه کتابداران و کارمندان کتابخانه‌های نایب‌ان سراسر کشور و همچنین اساتید و اعضای هیئت علمی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران تشکیل داده‌اند. برای انتخاب نمونه‌های مورد مطالعه پژوهش، در مورد کتابداران از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. نمونه‌گیری در دسترس یا آسان، یک تکنیک نمونه‌گیری غیر احتمالی است که بر نمونه‌هایی تمرکز دارد که دسترسی به آنها امکان‌پذیر است. در هر صورت، از ۲۵ نمونه انتخاب شده، در نهایت ۱۶ نفر کتابدار و کارمند کتابخانه‌های نایب‌ان از سراسر کشور در این پژوهش شرکت کردند. برای انتخاب اساتید پاسخ‌دهنده نیز از نمونه‌گیری متخصص استفاده شده است که از ۱۵ نمونه انتخاب شده ۹ نمونه در این پژوهش مشارکت کرده‌اند. پس از گردآوری داده‌های کمی (سؤال‌های بسته پرسشنامه)، این اطلاعات با استفاده از آمار توصیفی و بسته نرم‌افزاری اکسل تجزیه و تحلیل شده و در قالب جداول و نمودارهایی ارائه شده‌اند. همچنین، داده‌های کیفی (سؤال‌های باز پرسشنامه) نیز با استفاده از روش تحلیل محتوا مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها

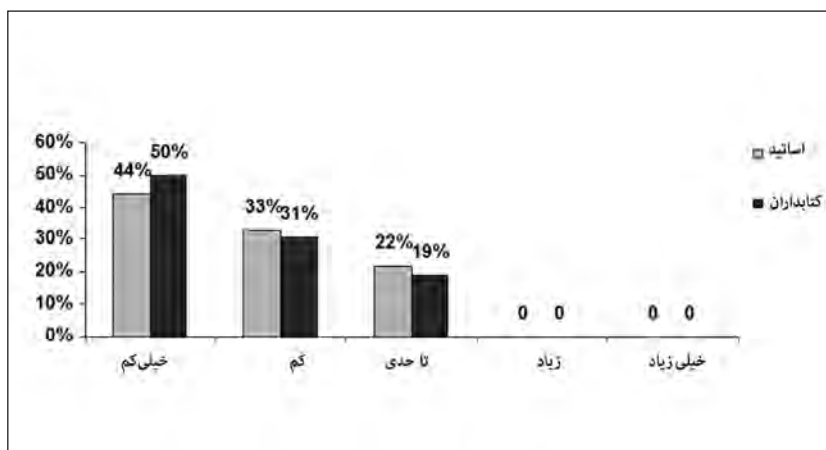
به دلیل اینکه این پژوهش در سطح ملی انجام شده است، کتابدارانی از اکثر استان‌های کشور در این پژوهش مشارکت کرده‌اند. حدود ۸۱ درصد (۱۳ نفر) از پاسخ‌دهندگان پرسشنامه زن و ۱۹ درصد (سه نفر) آنها مرد بوده‌اند که سن اکثرشان (۴۴ درصد، ۷ نفر) بین ۲۰ - ۳۰ سال بوده است. ۵ نفر (۳۱ درصد) بین ۳۱ - ۴۰ سال، و ۴ نفر (۲۵ درصد) نیز بین ۴۱ - ۵۰ سال سن داشته‌اند؛ درحالی‌که سن هیچ‌کدام از مشارکت‌کنندگان بیشتر از ۵۰ سال نبوده است. به طور کلی، حدود ۴۴ درصد (۷ نفر) از کتابداران بین ۵ - ۱۰ سال فعالیت در کتابخانه نابینایان را تجربه کرده بودند، و ۴ نفر (۲۵ درصد) بین ۱ - ۵ سال، ۲ نفر (۱۳ درصد) کمتر از یک سال، ۲ نفر (۱۳ درصد) بین ۱۰ - ۱۵ سال، و یک نفر (۶ درصد) نیز بیش از ۱۵ سال در این زمینه تجربه داشته‌اند. این در حالی است که تنها حدود ۳۰ درصد آنها اعلام کرده بودند که دوره ضمن خدمت برای آموزش ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی را گذرانده‌اند و ۷۰ درصد آنها دوره مشابهی را آموزش ندیده‌اند.

از طرف دیگر، ۶۷ درصد (۶ نفر) از اساتید پاسخ‌دهنده به پرسشنامه مرد و ۳۳ درصد (۳ نفر) آنها زن بوده‌اند. تعداد شرکت‌کنندگان ۴۱ - ۵۰ سال و ۵۱ - ۶۰ سال نیز به یک اندازه (هر کدام ۳ نفر، ۳۳ درصد) بوده است. همچنین دو نفر (۲۲ درصد) از آنها در بازه ۳۱ - ۴۰ سال و یک نفر (۱۱ درصد) نیز در بازه بیشتر از ۶۰ سال قرار داشتند. در بخش اطلاعات مربوط به تجربه تدریس اساتید در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، طیف‌های ۱۰ - ۱۵ سال بیشتر از ۱۵ سال بیشترین پاسخ‌ها را دریافت کرده بودند (هر کدام ۳ پاسخ، ۳۳ درصد)؛ درحالی‌که دو نفر (۲۲ درصد) بین ۱ - ۵ سال و یک نفر (۱۱ درصد) نیز بین ۵ - ۱۰ سال در این زمینه تجربه داشته‌اند، اما گزینه «کمتر از یک سال» هیچ پاسخی کسب نکرده بود.

در بخش بعدی پرسشنامه از کتابداران و اساتید سؤال شده بود: برنامه‌های آموزشی دانشگاهی تا چه حد برای فعالیت موفقیت‌آمیز در فضای کتابخانه‌های نابینایان کاربردی بوده است؟ که پاسخ‌ها را می‌توان در نمودار ۱ دید و مقایسه کرد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، نظر اساتید و کتابداران در مورد کاربردی بودن برنامه‌های آموزشی نزدیک به هم بوده (خیلی کم) و این نشان از کم‌توجهی آنان به این قبیل مهارت‌ها در برنامه‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی بوده است.

مؤدار ۱

میزان کاربردی بودن برنامه‌های آموزشی دانشگاهی برای آموزش مهارت‌های مورد نیاز ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی



همانطور که ذکر شد، بررسی سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری نشان داد که در سطح بسیار کمی به موضوعات مربوط به کاربران با آسیب بینایی پرداخته شده است. با توجه به یافته‌های این بخش، دانشجویان فارغ‌التحصیل آشنایی بسیار کمی دارند و نمی‌توانند خدمات کتابخانه‌ای را به‌طور کامل به کاربران ارائه دهند. در این میان، گروه‌های آموزشی کتابداری که می‌توانسته‌اند نقش بسیار مهمی در این زمینه داشته باشند، فارغ‌التحصیلانی را به بازار کار تحویل خواهند داد که احتمالاً فاقد یکی از توانایی‌های مهم خدمت به کاربران هستند. با توجه به وضعیت برنامه‌های آموزشی موجود و همچنین احساس نیاز کتابداران به یادگیری مهارت‌های مورد نیاز برای فعالیت در محیط‌های مربوطه، ۸۸ درصد (۱۴ نفر) کتابداران با ارائه یک درس مختص آموزش مسائل مربوط به ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی موافق و تنها نزدیک به ۱۲ درصد (۲ نفر) از آنها با اختصاص چنین درسی مخالف بوده‌اند؛ در مقابل، اساتید این رشته تا حد کمتری وجود چنین درس مستقلی را ضروری دانسته‌اند، به طوری که ۵۶ درصد (۵ نفر) موافق و ۴۴ درصد (۴ نفر) از آنها نیز مخالف بوده‌اند. یکی از دلایل اینکه کتابداران بیشتر از اساتید با این برنامه موافق بوده‌اند می‌تواند این باشد که کتابداران به‌طور کاملاً عینی با این کاربران ارتباط دارند و از این مسئله به خوبی آگاهند که برخورد نامناسب با این افراد می‌تواند آنها را برای همیشه از کتابخانه روی گردان کند.

کتابداران موافق، بر خورداری نیازهای خاص این کاربران را عامل اصلی ایجاد چنین درسی می‌دانند. آنها همچنین به این نکته اشاره کرده‌اند که با توجه به اینکه این کاربران ممکن است از همه انواع کتابخانه‌ها استفاده کنند، بنابراین ایجاد چنین برنامه‌ای می‌تواند دانش پایه را برای همه کتابداران فراهم کند. یکی از پاسخ‌دهندگان ضعیف بودن ارائه خدمات کتابخانه‌ای و به‌طور کلی کم بودن تعداد کتابخانه‌های نابینایان در کشور را نتیجه فقدان چنین دروسی در

رشته کتابداری می‌داند. کتابداران مخالف نیز پراکندگی و گستردگی برنامه‌های درسی را عامل اصلی مخالفت خود ابراز کرده‌اند. اساتید موافق و مخالف نیز دلایلی مشابه کتابداران برای موافقت یا مخالفت خود اعلام کرده‌اند. هرچند، با تخصصی شدن علوم و افزایش روزافزون گرایش‌های تخصصی‌تر، می‌توان به دغدغه اکثر پاسخ‌دهندگان در مورد پراکندگی برنامه‌ها پاسخ داد.

مناسب‌ترین شیوه ارائه درس مختص آموزش مهارت‌های مورد نیاز برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب‌بینایی از نظر کتابداران گزینه «به‌عنوان یک درس (دوره) اصلی و هسته مستقل رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در سطح کارشناسی (بخشی از واحدهای هسته کارشناسی کتابداری)» بوده است (۳۸ درصد، ۶ نفر). آنها سپس به ترتیب گزینه‌های «به‌عنوان یک دوره ضمن خدمت برای کتابداران و خارج از سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی» (۲۵ درصد، ۴ پاسخ)، «به‌عنوان یک درس (دوره) انتخابی مستقل رشته کتابداری اطلاع‌رسانی در سطح کارشناسی (بخشی از واحدهای انتخابی کارشناسی کتابداری)» (۱۹ درصد، ۳ پاسخ)، و «به‌عنوان بخشی از سیلابس‌های دروس کلی‌تر مانند: خدمات کتابخانه‌ای به معلولان» (۱۲ درصد، ۲ پاسخ) را به‌عنوان مدل پیشنهادی خود انتخاب کرده بودند. هرچند، یک نفر (۶ درصد) از پاسخ‌دهندگان نیز مدل خاصی را مد نظر نداشت و گزینه سایر را انتخاب کرده و مدل خاصی را پیشنهاد نکرده بود.

اما به نظر اساتید گزینه‌های «به‌عنوان یک درس (دوره) اصلی و هسته مستقل رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در سطح کارشناسی (بخشی از واحدهای هسته کارشناسی کتابداری)» «به‌عنوان یک درس (دوره) انتخابی مستقل رشته کتابداری اطلاع‌رسانی در سطح کارشناسی (بخشی از واحدهای انتخابی کارشناسی کتابداری)» و «به‌عنوان بخشی از سیلابس‌های دروس کلی‌تر مانند: خدمات کتابخانه‌ای به معلولان» مدل‌های مناسبی برای ارائه چنین درسی خواهند بود (هر کدام ۲ پاسخ، ۲۲ درصد). تنها یک نفر (۱۲ درصد) از اساتید مدل «به‌عنوان یک دوره ضمن خدمت برای کتابداران و خارج از سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی» را پیشنهاد کرده بود؛ درحالی‌که دو استاد دیگر (۲۲ درصد) گزینه سایر را انتخاب کرده و مدل خاصی را برای ارائه این درس پیشنهاد نکرده بودند. طبق یافته‌ها، اولین ترجیح کتابداران و اساتید پایه‌گذاری یک درس مستقل و هسته در مورد ارائه خدمات مربوطه است. افرادی که این انتخاب را ترجیح داده‌اند، احتمالاً به این موضوع واقف بوده‌اند که کاربران با آسیب‌بینایی ممکن است از همه انواع کتابخانه‌ها استفاده کنند، بنابراین آگاهی از این مسائل را برای همه دانشجویان ضروری دانسته‌اند. تعیین و تخصیص موضوعات و سیلابس‌های برنامه آموزشی خدمات کتابخانه‌ای برای

کاربران با آسیب بینایی بخش دیگری از پرسشنامه بود. در این قسمت از پاسخ دهندگان خواسته شده بود که به هر یک از موضوعات، امتیاز «بسیار مناسب»، «مناسب»، «نامناسب» یا «نامناسب» دهند. از نظر کتابداران «وسایل و تجهیزات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم بینایان»، «استانداردهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب»، «فناوری‌های انطباقی»، «طراحی خدمات حرفه‌ای برای افراد با آسیب بینایی»، «مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای»، «خدمات مرجع به افراد با آسیب بینایی»، و «مطالعه موردی» مناسب‌ترین موضوعاتی هستند که می‌توان از آنها در ایجاد چنین برنامه‌ای استفاده کرد. جدول ۱ فهرست کامل موضوعات اولویت‌بندی شده کتابداران است.

مواد و واحدها/امتیاز	بسیار مناسب	مناسب	نامناسب
وسایل و تجهیزات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم بینایان	۱۵	۱	۰
استانداردهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب	۱۴	۲	۰
فناوری‌های انطباقی (هر ابزار تکنولوژیکی‌ای که دسترسی افراد با آسیب بینایی را به خدمات کتابخانه‌ای تسهیل بخشد)	۱۴	۲	۰
طراحی خدمات حرفه‌ای برای افراد با آسیب بینایی	۱۳	۳	۰
مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای	۱۲	۴	۰
خدمات مرجع به افراد با آسیب بینایی	۱۲	۴	۰
مطالعه موردی (به‌طور عملی کار کردن با یک فرد دارای آسیب بینایی)	۱۲	۳	۱
مسائل حرفه‌ای و اخلاقی	۱۱	۵	۰
کتابخانه‌های دیجیتالی	۱۰	۴	۲
طراحی ساختمان کتابخانه	۱۰	۴	۲
مجموعه‌سازی و گسترش مجموعه	۹	۷	۰
بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای افراد با آسیب بینایی	۹	۶	۱
طراحی وب‌سایت برای افراد با آسیب بینایی	۹	۴	۳
چند رسانه‌ای‌ها	۸	۸	۰
ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای	۸	۸	۰
مهارت‌های کلامی و ضبط صدا	۸	۵	۳
آشنایی با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با آسیب‌های بینایی	۷	۶	۳
مسائل قانونی و حقوقی در مورد افراد با آسیب بینایی	۶	۹	۱
کپی‌رایت و قوانین مربوطه	۶	۸	۲
آشنایی با خط بریل	۶	۸	۲
مفاهیم و اصول آسیب‌های بینایی	۵	۵	۶

جدول ۱

فهرست اولویت‌بندی شده موضوعات مورد نیاز
 برنامه آموزشی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران
 با آسیب بینایی از نظر کتابداران

از طرف دیگر، اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی به موضوعاتی چون: «خدمات مرجع به افراد با آسیب بینایی»، «وسایل و تجهیزات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم‌بینایان»، «فناوری‌های انطباقی»، «استانداردهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی»، «مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای»، و «مجموعه‌سازی و گسترش مجموعه» اولویت بیشتری داده بودند. فهرست کامل اولویت‌های موضوعی اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز در جدول ۲ قابل مشاهده است.

نامناسب	مناسب	بسیار مناسب	مواد و واحدها/امتیاز
۰	۱	۸	خدمات مرجع به افراد با آسیب بینایی
۰	۱	۸	وسایل و تجهیزات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم‌بینایان
۰	۱	۸	فناوری‌های انطباقی (هر ابزار تکنولوژیکی که دسترسی افراد با آسیب بینایی را به خدمات کتابخانه‌ای تسهیل بخشد)
۱	۱	۷	استانداردهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب
۰	۳	۶	مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای
۱	۲	۶	مجموعه‌سازی و گسترش مجموعه
۰	۴	۵	ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای
۰	۵	۴	طراحی خدمات حرفه‌ای برای افراد با آسیب بینایی
۱	۴	۴	مسائل حرفه‌ای و اخلاقی
۲	۳	۴	طراحی ساختمان کتابخانه
۲	۳	۴	مهارت‌های کلامی و ضبط صدا
۱	۵	۳	بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای افراد با آسیب بینایی
۲	۴	۳	آشنایی با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با آسیب‌های بینایی
۳	۳	۳	طراحی وب‌سایت برای افراد با آسیب بینایی
۰	۷	۲	چند رسانه‌ای‌ها
۲	۵	۲	کپی‌رایت و قوانین مربوطه
۳	۴	۲	کتابخانه‌های دیجیتالی
۳	۴	۲	مسائل قانونی و حقوقی در مورد افراد با آسیب بینایی
۳	۴	۲	آشنایی با خط بریل
۳	۴	۲	مفاهیم و اصول آسیب‌های بینایی
۱	۶	۱	مطالعه موردی (به‌طور عملی کار کردن با یک فرد دارای آسیب بینایی)

جدول ۲

فهرست اولویت‌بندی شده موضوعات مورد نیاز برنامه آموزشی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی از نظر اساتید

با مقایسه پاسخ‌های کتابداران و اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌توان فاصله نظر و عمل در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی را نیز مورد بررسی قرار داد. همانگونه که از مقایسه دو جدول ۱ و ۲ برمی‌آید اختلاف زیادی میان نظرات این دو گروه وجود ندارد و هر دو گروه تقریباً ترجیحات مشابهی را در مورد موضوعات مطرح شده دارند. اگرچه پاسخ‌دهندگان از هر دو گروه به ناکارآمدی برخی از موضوعات و سیلابس‌های پیشنهادی اشاره کرده بودند، اما هیچ کدام از آنها خود موضوعاتی را برای ارائه در این درس مطرح نکرده بودند.

برخی از موضوعات مطرح شده که کتابداران و اساتید اهمیت زیادی به آنها نداده‌اند، در کشورهای توسعه‌یافته از اهمیت زیادی برخوردارند. کپی‌رایت و مسائلی از این قبیل یکی از این موضوعات است؛ هرچند، اساتید به نسبت کتابداران اهمیت بیشتری به این مسائل داده‌اند. از طرف دیگر، با تأثیراتی که فناوری بر خدمات کتابخانه‌ای در دهه‌های اخیر گذاشته است، به نظر می‌رسد موضوعات این چنینی بیشتر نظر اساتید و کتابداران را به خود جلب کرده‌اند (موضوعاتی از قبیل، وسایل و تجهیزات، و فناوری‌های انطباقی). «مطالعه موردی» یکی از مقوله‌هایی بوده است که اختلاف زیادی در مورد آن در نظر اساتید با کتابداران وجود داشته است، که ارتباط مستقیم با کاربران می‌تواند یکی از مهم‌ترین دلایل وجود این اختلاف باشد.

نتیجه‌گیری

امروزه خدمات کتابخانه‌ای بر مبنای نیاز^{۳۴} در ارائه خدمات کتابخانه‌ای - به ویژه در کتابخانه‌های عمومی - رواج بسیاری یافته است. استراتژی، نظام‌ها و ساختار، و فرهنگ سه عنصر اساسی خدمات کتابخانه‌ای بر مبنای نیاز به شمار می‌آیند. کارمندان و کتابداران حرفه‌ای، یکی از ارکان مهم ساختار در نظر گرفته می‌شوند که بدون کمک آنها ارائه خدمات و استراتژی‌ها امکان‌پذیر نیست (پاتمن و وینسنت، ۲۰۱۰). به علاوه، دانش تخصصی و مهارت، دو عنصر اساسی و مهم یک حرفه به شمار می‌آیند که از مقدمات لازم حرفه‌گرایی محسوب می‌شوند و مجهز نبودن به این ویژگی‌ها باعث می‌شود فعالیت‌ها در حد شغل باقی بمانند (فریدسان^{۳۵}، ۲۰۰۱). اگر بخواهیم رویکردی حرفه‌ای گرایانه به کتابداری داشته باشیم و کتابداری را به یک حرفه تبدیل کنیم، توجه به آموزش دانش تخصصی و مهارت‌های لازم به افراد امری اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. از دیگر سو، بدون در نظر گرفتن کتابداری به عنوان یک حرفه نمی‌توان به مأموریت‌های خدمات کتابخانه‌ای و اهداف کتابخانه‌ها دست یافت. برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی، نیاز به مجهز بودن یک دانش تخصصی و مهارت‌های ویژه مسئله‌ای است که نباید در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی برای تربیت کتابداران حرفه‌ای از آن غافل شد.

34. Needs-based library service

35. Freidson

همانگونه که از بررسی پیشینه‌ها برمی‌آید، نیاز مبرمی به آموزش مسائل مرتبط با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی وجود دارد. آموزش بر چهار عنصر اساسی استوار است: یادگیرندگان، آموزش‌دهندگان، محیط، و آنچه که باید در یک برنامه آموزشی به یادگیرندگان آموزش داده شود (آشمن و کانوی^{۳۶}، ۱۹۹۷، ۱۲۴). توجه کم به مسئله آموزش مهارت‌های لازم برای ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی در کتابخانه‌ها، می‌تواند باعث شود که کتابخانه‌ها این گروه از کاربران را از دست بدهند و به‌طور کلی باعث عدم پیشرفت خدمات کتابخانه‌ای به این کاربران و همچنین کتابخانه‌های خاص این افراد شوند.

از آنجایی که تاکنون پژوهش‌های مشابهی در این زمینه انجام نشده است، نمی‌توان نتایج این پژوهش را با پیشینه‌های موجود مقایسه کرد؛ ولی نتایج این پژوهش می‌تواند مهر تأییدی بر نتایج پژوهش‌های انجام‌شده پیشینی باشد که عدم آموزش کافی کتابداران و کارمندان کتابخانه‌ها را یکی از دلایل اصلی نارضایتی کاربران با آسیب بینایی از خدمات کتابخانه‌ای خاص این گروه دانسته‌اند. دیدگاه تخصصی کتابداران و اساتید به این مسئله، جایگاه آموزش مسائل مربوطه را به‌خوبی روشن می‌کند. هرچند، توجه به این مهم می‌تواند بر آینده شغلی فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز تأثیرگذار باشد. مهارت‌های برقراری ارتباط، توانایی کار با تجهیزات و تسهیلات مورد نیاز کاربران، مهارت‌های ارائه خدمات مرجع، فناوری‌های انطباقی، کار با وب، و مهارت‌های ضبط صدا از عمده مسائل مورد تأکید پژوهش‌های انجام‌شده برای یک کتابدار برای ارائه خدمات به کاربران با آسیب بینایی بوده که نتایج این پژوهش نیز تا حدود زیادی در این راستا بوده است.

از سوی دیگر، این پژوهش امکان مقایسه نظرات کتابداران و اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی را فراهم می‌کند، که از این طریق می‌توان به فاصله بین نظر و عمل در مورد مسئله آموزش ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پی برد. علیرغم اینکه اساتید علاقه زیادی به راه‌اندازی یک درس خاص برای آموزش مسائل مربوطه در سرفصل‌های آموزشی رشته‌ی کتابداری ندارند، اما کتابدارانی که به‌طور مستقیم با این گروه از کاربران در ارتباطند نیاز مبرمی به آموزش‌های لازم در این زمینه برای از عهده برآمدن رفع نیازهای این کاربران احساس کرده‌اند. اگرچه در این مورد بین نظرات کتابداران و اساتید فاصله نسبتاً زیادی وجود دارد، اما در مورد موضوعاتی که باید در این مورد آموزش داده شود، اولویت‌های این دو گروه بسیار نزدیک به هم است. طبق یافته‌های پژوهش، به‌طور کلی دانشجویان رشته کتابداری نیاز مبرمی به آشنایی با مسائل مرتبط با کاربران با آسیب‌های بینایی و به‌طور کلی کاربران با معلولیت‌های جسمانی و روانی دارند.

نتایج این پژوهش می‌تواند به کتابداران کمک کند تا باتوجه به مهارت‌های مذکور، خود را برای کار با کاربران با آسیب بینایی آماده کنند. همچنین، اساتید رشته کتابداری می‌توانند با استفاده از نتایج تجربی این پژوهش دانشجویان را برای کار در محیط‌های مرتبط آماده و گروه‌های کتابداری نیز قادر خواهند بود سرفصل‌های آموزشی لازم را در این زمینه طراحی کنند. به‌علاوه، نتایج به‌دست آمده می‌تواند منبع مناسبی برای کتابخانه‌هایی که خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی ارائه می‌دهند به‌شمار آید، تا با استفاده از اولویت‌های موجود، کارمندان خود را در این زمینه با مهارت‌های لازم تجهیز کنند. علاوه بر این، مهارت‌های مذکور در این مقاله می‌تواند به انجمن‌ها و سازمان‌های مربوطه در طراحی کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی برای کتابداران کمک کند. از آنجایی که نتایج این پژوهش محدود به کشور ایران است، مطالعه این موضوع در سطح بین‌المللی نیز می‌تواند حائز اهمیت باشد. مطالعه مهارت‌های مورد نیاز کتابداران برای کار با دیگر کاربران خاص (کاربران دارای معلولیت‌های جسمی و روانی) نیز می‌تواند در پژوهش‌های آینده مورد توجه قرار گیرد. همچنین، مقایسه عملکرد کتابداران آموزش دیده با کتابدارانی که آموزش‌های خاصی در این زمینه ندیده‌اند نیز می‌تواند از اهمیت خاصی برخوردار باشد.

منابع

- بشارتی، مینا (۱۳۸۷). «عوامل افزایش ارائه خدمات کتابخانه‌های نابینایان». *ارتباط علمی*، ۱۰ (۲): ۲۱-۴۰. تعاونی، شیرین (۱۳۷۹). *استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان*. تهران: دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- فرقانی، پریناز؛ کیانی، حسن؛ تاجداران، منصور (۱۳۸۹). «سنجش رضایت نابینایان از خدمات کتابخانه‌های نابینایان در آذربایجان شرقی». *فصلنامه کتاب*، (۸۵): ۱۰۰-۱۰۸.
- فهیم‌نیا، فاطمه؛ رسولی، بهروز (۱۳۹۲). «بررسی میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات کتابخانه‌ای: مطالعه موردی بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۴ (۳).
- ASCLA (2001). "Blindness and low vision: What you need to know". The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). Retrieved 14 May, 2012 from: <http://www.ala.org/ascla/files/asclaprotocols/accessibilitytipsheets/tipsheets/14-Vision.pdf>.
- _____ (2011). "Library services for people with disabilities policy". *The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA)*. Retrieved 10 April, 2012 from:

- <http://www.ala.org/ascla/asclaisues/libraryservices>.
- Ashman, Adrian F; Conway, Robert N.F. (1997). *An introduction to cognitive education: Theory and applications*. UK: Routledge.
- Bowen, Dorothy (1983). "Library needs and uses by disabled students at the Florida State University: A survey". Distributed by ERIC Clearinghouse, [Washington, D.C.]. Retrieved 21 November, 2011, from: <http://catalogue.nla.gov.au/Record/5436789>.
- Canadian Library Association (1997). "Canadian guidelines on library and information services for people with disabilities". Retrieved 10 November, 2011, from: http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/Canadian_Guidelines_1.htm.
- Commission on Standards and Accreditation of Services for the Blind, & American Library Association (1967). "Standards for library services for the blind and visually handicapped". Adopted July 14, 1966, *by the Library Administration Division, American Library Association*. Chicago: American Library Association.
- Deines-Jones, Courtney (1999). "Training professional and support staff members". In: McNulty, T. (Ed.). *Accessible libraries on campus: A practical guide for the creation of disabilities-friendly libraries*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Deines-Jones, Courtney; Van Fleet, Connie (1995). *Preparing staff to serve patrons with disabilities: a how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Freidson, Eliot (2001). *Professionalism, the third logic: On the practice of knowledge*. Chicago, University of Chicago Press.
- IFLA (2005). "Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development". International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA Headquarters.
- IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind (2010). "Guidelines for library service to Braille users". Retrieved 10 November, 2011 from: <http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users>.
- Jones, S. (2001). "CLAUD: Librarians in higher education networking to improve library access for disabled users in south and southwest England". *Impact: Journal of the Career Development Group*, 4 (4): 69.
- Kharamin, F; Siamian, H. (2011). "The survey of public library services for visually impaired and blind in public libraries (Case Study: Mazandaran Province Librarians:

- Iran)". *International Conference on Future Information Technology*. 13, pp. 480-486. Singapore: IACSIT Press. Retrieved 15 December, 2011, from: <http://www.ipcsit.com/vol13/93-ICFIT2011-F30004.pdf>.
- Kinnell, M.; Yu, L.; Creaser, C. (2000). "Public library services for visually impaired people". Library and Information Commission research report 71. STV/LIC Programme report 5. Loughborough, LISU.
- Kishore, R. (1999). "Voice of India's Disabled: Demanding equality in library services". *Proceedings of 65th IFLA General Conference and Council, Bangkok, Thailand, 20-28 August*. Retrieved 25 November, 2011, from: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/044-132e.htm>.
- Koulikourdi, A. (2008). "Library education and disability issues". *Education for Information*, 26 (3-4): 203-212. Retrieved 2 December, 2011 from: <http://eden.rutgers.edu/~nork/SNS/Library%20education%20and%20disability%20issues.pdf>.
- Lewis, Andrew (2004). "A user survey of the experiences of blind and visually impaired people using electronic information services, with regard to the practical implementation of these services in public libraries". MSc dissertation thesis, Robert Gordon University (United Kingdom).
- Machell, Jean ; Library Association & Share the Vision (1996). *Library and information services for visually impaired people: national guidelines*. London: Library Association Publishing.
- Nielsen, G. S.; Irval, B. (2005). "Access to libraries for disabled persons Checklist: A practical tool". *71th IFLA General Conference and Council. Oslo, Norway, 14-18 August* .
- Pateman, J.; Vincent, J. (2010). *Public libraries and social justice*. UK: Ashgate Publishing Limited.
- Pemberton, Anne ;Pemberton, Michael J. (2006). "Inexpensive solutions for providing resources and services to people with disabilities in Tennessee Libraries". *Tennessee Libraries*, 56 (1). Retrieved 15 November, 2011 from: <http://www.tnla.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=26>.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. 6th Ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Staff training & development (2011)." Reading sight". Retrieved 29 November, 2011, from: http://readingsight.org.uk/accessible_libraries/guidance_for_library_services/staff_training_development/.

Stuart, Beverly (2003). "Recommendations for improved library service to the blind and low vision community". The Silverfish: The Newsletter of the Association of Library and Information Science Students. Retrieved 29 December, 2012 from: <http://students.washington.edu/aliss/silverfish/archive/april2003/stuart.pdf>.

استناد به این مقاله:

رسولی، بهروز؛ نقشینه، نادر (۱۳۹۳). «نیازهای آموزشی کتابداران برای ارائه خدمت به کاربران با آسیب بینایی: دیدگاه کتابداران و استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی ایران». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۵(۱): ۱۷۴-۱۹۴.



پیوست ۱: منابع استفاده شده در طراحی مقوله‌های موضوعی سیلابس‌های درسی

- تعاونی، شیرین (۱۳۷۹). استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان. تهران: دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- ASCLA (2011). "New ASCLA online course examines effective services for library users with disabilities". Retrieved 25 November, 2011, from: <http://ascla.ala.org/blog/2011/10/new-ascla-online-course-users-with-disabilities/>
- Deines-Jones, Courtney (1999). "Training Professional and Support Staff Members". In McNulty, T. (ed.). *Accessible libraries on campus: A practical guide for the creation of disabilities-friendly libraries*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Deines-Jones, Courtney; Van Fleet, Connie (1995). *Preparing staff to serve patrons with disabilities: A how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman Publishers. from: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED392444&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED392444.
- Kishore, R. (1999). "Voice of India's Disabled: Demanding Equality in Library Services". Proceedings of IFLA General Conference and Council, (65). Retrieved from <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/044-132e.htm>.
- Koulikourdi, A. (2008). "Library education and disability issues". *Education for Information*, 26 (3-4) : 203-212. Retrieved 2 December, 2011, from: <http://eden.rutgers.edu/~nork/SNS/Library%20education%20and%20disability%20issues..pdf>.
- Library of Congress, Available: <http://www.loc.gov/nls/aboutcolls.html>
- Staff training & development (2011). "Reading sight". Retrieved 29 November, 2011 From http://readingsight.org.uk/accessible_libraries/guidance_for_library_services/staff_training_development/
- Universal Access: Making Library Resources Accessible to People with Disabilities (2011). *DO-IT; University of Washington*. Retrieved 29 November, 2011, from: <http://www.washington.edu/doi/UA/PRESENT/libres.html#L3>.
- University of Indiana, School of Library and Information Science. from: <http://www.slis.iupui.edu/courses/courses.aspx>

پیوست ۲: فهرست مقوله‌های موضوعی مرتبط با مهارت‌ها و تخصص‌های لازم برای خدمات‌رسانی به افراد با آسیب بینایی

۱. مجموعه‌سازی و گسترش مجموعه از قبیل: سیاست‌ها انتخاب انواع رسانه‌ها، انتخاب موضوعات، سطوح مجموعه‌سازی، وجین منابع، امانت بین کتابخانه‌ای، و...
۲. مسائل قانونی و حقوقی در مورد افراد با آسیب بینایی از قبیل: قوانین مربوط به حریم‌های شخصی، قوانین حقوق بشر، و...
۳. مسائل حرفه‌ای و اخلاقی از قبیل: رعایت اخلاق حرفه‌ای در محیط کار، و...
۴. استانداردهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران با آسیب بینایی از قبیل: استانداردهای ملی و بین‌المللی خدمات، و...
۵. مفاهیم و اصول آسیب‌های بینایی از قبیل: آشنایی با انواع آسیب‌های بینایی، علت‌های به‌وجود آمدن آنها، و...
۶. مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای از قبیل: موضوعات روان‌شناسی و مشاوره، ارتباطات میان‌فردی، و...
۷. طراحی خدمات حرفه‌ای برای افراد با آسیب بینایی از قبیل: طراحی همگانی، انواع خدمات قابل ارائه، و...
۸. فناوری‌های انطباقی (هر ابزار فناورانه‌ای که دسترسی افراد نابینا را به خدمات کتابخانه‌ای تسهیل بخشد، از قبیل: ابزارهای اینترنتی، پایگاه‌های اطلاعاتی، اوپک‌ها، برنامه‌های کامپیوتری، و...)
۹. طراحی وب‌سایت برای افراد با آسیب بینایی از قبیل: آشنایی با زبان‌های طراحی وب مانند HTML و XML، استانداردهای طراحی، و...
۱۰. چندرسانه‌ای‌ها (از قبیل: آشنایی با قالب‌های مختلف در نظام‌های چندرسانه‌ای، محدودیت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، و...)
۱۱. کپی‌رایت و قوانین مربوطه از قبیل: قوانین حق مؤلف برای محمل‌های گوناگون، و...
۱۲. وسایل و تجهیزات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم‌بینایان از قبیل: تجهیزات صوتی، پریترها، و...
۱۳. آشنایی با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با آسیب‌های بینایی از قبیل: آشنایی با انجمن‌های حرفه‌ای مرتبط، سازمان‌های متولی نگهداری از نابینایان و معلولان، انجمن‌های خیریه و غیرانتفاعی، و...
۱۴. ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای از قبیل: مدل‌های ارزیابی خدمات، ابزارهای ارزیابی، و...
۱۵. کتابخانه‌های دیجیتال از قبیل: آشنایی با مفاهیم کتابخانه‌های دیجیتال، راه‌اندازی یک کتابخانه دیجیتال، و...
۱۶. طراحی ساختمان کتابخانه از قبیل: طراحی همگانی، آشنایی با فضاهای ساختمانی، و...
۱۷. بازاریابی خدمات کتابخانه‌ای افراد با آسیب‌های بینایی از قبیل: تبلیغ و ترویج خدمات، آشنایی با مسائل جمعیت‌شناختی و...
۱۸. آشنایی با خط بریل از قبیل: آشنایی با الفبای بریل، قواعد ساختاری خط بریل، و...
۱۹. خدمات مرجع به افراد با آسیب بینایی از قبیل: مصاحبه مرجع، ساختن مجموعه‌های مرجع، و...
۲۰. مهارت‌های کلامی و ضبط صدا از قبیل: آشنایی با تکنیک‌های ضبط صدا، گویندگی، و...
۲۱. مطالعه موردی (به صورت عملی کار کردن با یک فرد دارای آسیب بینایی)