

■ رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات
بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران

فاطمه فهیم نیا | بهروز رسولی

■ چکیده

هدف: شناسایی میزان رضایت کاربران دانشجوی با آسیب بینایی دانشگاه تهران از خدمات کتابخانه‌ای بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران و ارائه پیشنهاداتی برای بهبود این خدمات است.

روش/ رویکرد پژوهش: این پژوهش با استفاده از روش پیمایش توصیفی انجام شده است. داده‌ها با استفاده از ابزار پرسشنامه و از طریق مصاحبه تلفنی ساختاریافته با ۳۸ نفر از کاربران بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران گردآوری شده‌اند. همچنین، برای تحلیل داده‌ها در بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی از آمار توصیفی، در بخش میزان رضایت از خدمات موجود از طیف بازگان و همکاران با استفاده از نرم‌افزار SPSS، و در بخش مشکلات و پیشنهادات از روش تحلیل محتوا استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات کتابخانه‌ای بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران با میانگین ۳/۱۱ در سطح نسبتاً مطلوبی است. همچنین، بیشترین مشکلات و مهم‌ترین پیشنهادات پاسخ‌دهندگان نیز در مورد ضبط متون و فایل‌های صوتی بوده است. نتیجه‌گیری: با وجود اینکه میزان رضایت از کتابداران و کارمندان بخش نابینایان در سطح خوبی قرار دارد، معماری، فضا، و همچنین علائم هدایت‌کننده این بخش متناسب با نیاز این کاربران نیست. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های قبلی تا حدود زیادی همسو است. برای بهبود خدمات کتابخانه‌ای براساس یافته‌های پژوهش و نظرات کاربران، پیشنهاداتی نیز مطرح شده است.

کلیدواژه‌ها

افراد با آسیب بینایی، میزان رضایت کاربران کتابخانه، کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، خدمات کتابخانه‌ای، کاربران خاص

رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران

فاطمه فهیم‌نیا^۱ | بهروز رسولی^۲

دریافت: ۱۳۹۰/۱۱/۱۲ پذیرش: ۱۳۹۱/۲/۲۳

اطلاعات/دانش قدرت است. توانایی دسترسی به اطلاعات در مورد هر موضوعی، فرصت انتخاب یک راه از میان راه‌های متعدد را به شخص خواهد داد و او را به چند راه و احتمالاً انتخاب‌های ناخواسته محدود نمی‌کند (فولمر و مجامدر^۳، ۱۹۹۱).

مقدمه

انسان بعد از اینکه خط را اختراع کرد، توانست اطلاعات و اندوخته‌های خود را به نسل‌های بعدی و به صورت مضبوط و مکتوب منتقل کند. از این زمان به بعد توانست با به‌کارگیری انواع محمل‌های اطلاعاتی از قبیل لوح سنگی، طومار پاپیروس، کتاب، و...، حجم عظیمی از منابع را گردآوری کند. لذا برای حفاظت و نگهداری از این منابع اطلاعاتی لازم شد تا مراکز تأسیس شود؛ و بدین ترتیب اولین کتابخانه‌ها و مراکز آرشیوی به وجود آمدند (مزینانی، ۱۳۸۶، ص ۵). سیر تحول کتابخانه‌ها در گذر زمان وجود دارد، و حتی می‌توان مشاهده کرد که نوع و تعداد افرادی که به این مراکز دسترسی داشتند در گذر زمان تغییر و تحول بسیاری کرده است. زمانی استفاده از کتابخانه‌ها تنها محدود به شاهان و شاهزادگان می‌شد، و زمانی این استفاده در اختیار معابد بود، اما امروزه این استفاده در اختیار همگان قرار گرفته و یکی از اهداف کتابخانه‌ها خدمت به همه افراد است. این مسئله تا جایی پیش رفت که برخی از صاحب‌نظران کتابداری جایگاه اصلی کتابخانه‌ها را دسترسی آزادانه به منابع آن می‌دانستند.

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی
دانشکده کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران

fahimnia@ut.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و
دانش‌شناسی دانشکده کتابداری و اطلاع‌رسانی،

دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

rasuli@ut.ac.ir

3. Fullmer & Majumder

به عنوان مثال، گابریل نوده می گوید: «وارد شوید ای شیفتگان خواندن، آزادانه وارد شوید» (تامپسون، ۱۳۸۱، ص ۶۴)؛ یا در جایی دیگر، جان دوری اظهار می دارد که: «کتابخانه‌ای که تنها به جمع‌آوری منابع و محمل‌های اطلاعاتی بپردازد و از اشاعه اطلاعات آن غافل بماند همانند گنجینه‌ای مدفون در دل خاک است» (مزینانی، ۱۳۸۶، ص ۹۳).

اما کتابخانه‌ها بسته به اهداف، منابع، و جامعه استفاده‌کننده به انواع مختلفی تقسیم می‌شوند. یکی از مهم‌ترین انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های دانشگاهی هستند. شکل‌گیری این نوع کتابخانه‌ها به مفهوم امروزی به قرن نوزدهم در اروپا و آمریکا برمی‌گردد. در بررسی کتابخانه دانشگاهی باید به کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی اعم از دانشکده‌ها، مدارس عالی و دانشسراها نیز اشاره کرد. اهداف کتابخانه دانشگاهی دقیقاً منطبق با اهداف سازمان مادر آن یعنی دانشگاه است؛ و در واقع، برای کمک به برنامه‌های آموزشی در کلیه رشته‌هایی که در دانشگاه تدریس می‌شود، کمک به برنامه‌های پژوهشی دانشگاه و کمک به برنامه‌ریزی‌های آموزشی دانشگاه به وجود می‌آیند. جامعه اصلی استفاده‌کننده از کتابخانه‌های دانشگاهی دانشجویان، اساتید، و کارمندان دانشگاه‌ها هستند (مزینانی، ۱۳۸۶، ص ۱۷۹-۱۹۰).

از طرف دیگر، به منظور برابرسازی فرصت‌های آموزشی، دانشگاه تهران و برخی دیگر از دانشگاه‌های کشور، اقدام به پذیرش دانشجویانی می‌کنند که دارای مشکلات و آسیب‌های بینایی^۴ (از قبیل نابینایی، کم‌بینایی، و...) می‌کنند. هرچند برای آموزش این افراد مدارس و فضاهای ویژه‌ای طراحی شده است، اما برای تحصیل در رشته‌های تخصصی‌تر، این افراد باید در دانشگاه‌ها پذیرش شوند؛ به همین منظور همانند سایر دانشجویان پس از گذراندن آزمون‌های ورودی می‌توانند در مقاطع مختلف تحصیلی وارد دانشگاه‌ها شوند (برابرسازی فرصت‌های آموزشی برای نابینایان، ۱۳۸۱). طبق ماده ۲۵ پیمان‌نامه حقوق افراد کم‌توان نیز حقوق افراد کم‌توان برای آموزش باید به رسمیت شناخته شود، و این گروه به دلیل کم‌توانی نباید از سیستم آموزشی عمومی کنار گذاشته شوند (معاونت توانبخشی بهزیستی استان زنجان، ۱۳۸۸).

در ابتدای مهرماه سال ۱۳۸۷ حدود ۸۰۰ نفر دانشجوی با آسیب بینایی تنها در دانشگاه‌های دولتی مشغول به تحصیل بوده‌اند. به گزارش سرپرست سازمان بهزیستی کشور در سال ۱۳۸۹ تعداد دانشجویان نابینای سراسر کشور به ۳ هزار نفر رسیده است (پایگاه جامع اطلاع‌رسانی معلولان، ۱۳۹۰). افراد با آسیب بینایی نیز مانند سایر افراد بینا دارای نیازهای اطلاعاتی‌ای هستند که باید به آنها به شکلی مؤثر پاسخ داده شود. همانند سایر افراد، آنها نیز ممکن است روزنامه بخوانند، به یک سی‌دی گوش دهند، و یا اینکه یک منبع اطلاعاتی الکترونیکی را از اینترنت دانلود کنند. همچنین، افراد با آسیب بینایی می‌خواهند به اطلاعات مورد نیاز خود در

۴. منظور از افراد با آسیب بینایی، هم افراد نابینا و هم افراد کم‌بیناست.

فرمت‌هایی که خودشان انتخاب می‌کنند دسترسی داشته باشند (کاواناگ و اسکلد، ۲۰۰۵). بنابراین، طبق آنچه گفته شد، کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکده‌ای باید بتوانند مجموعه، امکانات، و تسهیلاتی را فراهم کنند که پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان با آسیب بینایی باشند. گسترش خدمات کتابخانه‌ای کارآمد برای این افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، به این دلیل که محمل‌های اطلاعاتی‌ای که مخصوص این افراد به‌طور تجاری منتشر می‌شود، در مقایسه با محمل‌هایی که برای افراد عادی منتشر می‌شود بسیار ناچیز است و بنابراین این گروه احتمالاً به‌طور گسترده‌ای به کتابخانه‌های دانشگاهی متکی خواهند بود. دانشگاه تهران، به‌عنوان بزرگترین دانشگاه ایران (دانشگاه مادر) در حدود ۷۰ دانشجوی با آسیب بینایی دارد. کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران - به‌عنوان مهم‌ترین کتابخانه دانشگاهی کشور - در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه تهران نقش بسزایی دارد، و قاعدتاً باید بتواند نیازهای اطلاعاتی کاربران خود - دانشجویان، اساتید و کارمندان دانشگاه - را به شکلی مؤثر مرتفع کند. مجموعه این کتابخانه براساس نیازهای اطلاعاتی کاربران آنها طراحی و گردآوری شده است. این مجموعه باید به‌طور مداوم مورد ارزیابی قرارگیرد تا به‌روز بماند و فرصت‌های برابری در اختیار همه کاربرانش قرار دهد.

با این وجود، آیا این کتابخانه توانسته است که رضایت کاربران با آسیب بینایی خود را جلب کند و به نیازهای اطلاعاتی این افراد پاسخ دهد؟ آیا این گروه از کاربران در استفاده از مجموعه این کتابخانه راحت هستند؟ آیا شرایط خاص این گروه در طراحی و مجموعه‌سازی این کتابخانه در نظر گرفته شده است؟ آیا کتابداران شاغل در این کتابخانه توانسته‌اند با این گروه ارتباط مؤثری برقرار کنند؟ و به‌طور کلی، میزان رضایت این گروه کاربران از خدمات بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، سؤالاتی هستند که این پژوهش در پی پاسخ‌گویی به آنها برآمده است. همچنین، در پایان راهکارهایی نیز برای بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ای به این گروه به‌صورت پیشنهاد مطرح خواهد شد.

در ارتباط با بررسی میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی از کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران پژوهشی صورت نگرفته است. و به‌طور کلی، در رابطه با موضوع خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی در کتابخانه‌های دانشگاهی تاکنون تحقیقات کمی صورت گرفته است. اما در یک نگاه کلی‌تر، می‌توان به پژوهش ارجمند (۱۳۷۲) که به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان در کشورهای در حال رشد پرداخته اشاره کرد. تأکید او در این پژوهش بر کشور ایران، و هدف او ارائه پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نابینایان در ایران بود. نتیجه‌گیری او از این پژوهش این است که افرادی که در کتابخانه‌های مخصوص نابینایان مشغول به کار هستند، هیچ‌کدام متخصص نبوده و همین امر موجب نارسایی‌هایی

در ارائه خدمت به افراد با آسیب بینایی می‌شود. همچنین، به این دلیل که عمده کتابخانه‌ها در مراکز استان‌ها مستقر هستند، دسترسی این گروه را به آنها با مشکل مواجه کرده‌است. ضیایی و بشارتی (۱۳۸۳) در تحقیقی به معرفی جنبه‌های مختلف بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران از جمله مباحثی چون نحوه ایجاد بخش نابینایان، امکانات و تجهیزات، و چگونگی ارائه خدمات به دانشجویان نابینا و کم‌بینا پرداختند؛ و در ادامه پیشنهادهاتی را برای بهبود ارائه خدمات به این گروه از کاربران مطرح می‌کنند.

مجلس شورای اسلامی در بخشی از گزارش ۱۵ صفحه‌ای خود در مورد نابینایان و فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیشنهاد می‌کند که در تمام کتابخانه‌ها، دانشگاه‌ها، ادارات، مؤسسات، و نهادها از تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری کمکی نابینایان، کمک گرفته شود (نابینایان و فناوری اطلاعات و ارتباطات، ۱۳۸۵). بشارتی (۱۳۸۷) در مقاله‌ای، با نگاهی گذرا به تاریخچه کتابخانه‌های نابینایان و نقش کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به این گروه، برای جلوگیری از عمیق‌تر شدن فاصله اطلاعاتی بین نابینایان و افراد بینا به بررسی عواملی از جمله نابینا باوری و نیازهای اطلاعاتی آنها، آموزش کتابداران و نابینایان، امانت بین کتابخانه‌ای، و استفاده از فناوری‌های نوین می‌پردازد. اطلسی نیز در همان سال در مقاله خود اظهار می‌دارد که با طراحی مناسب و مؤثر کتابخانه‌های دیجیتال و تهیه ابزارهای مورد نیاز، استفاده مؤثرتر از فناوری‌های جدید را برای نابینایان فراهم کرد (اطلسی، ۱۳۸۷). فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۸۹) پژوهشی در رابطه با سنجش رضایت نابینایان از خدمات کتابخانه‌های نابینایان در آذربایجان شرقی انجام دادند. آنها با استفاده از ابزار پرسشنامه نظر ۳۵۳ نفر شهروند نابینای عضو کتابخانه‌ها را مورد پیمایش قرار دادند؛ و در نهایت به این نتیجه می‌رسند که رضایت نابینایان در سطح متوسطی (۶۵ درصد) قرار دارد، که بیشترین رضایت از رفتار کتابداران (۶۲ درصد) و کمترین رضایت از دسترسی به کتابخانه (۶۸ درصد) است.

خرامین و صیامیان^۶ (۲۰۱۱) در مقاله‌ای که در کنفرانس بین‌المللی فناوری‌های اطلاعاتی آتی ارائه کردند، به پیمایشی بر روی خدمات کتابخانه‌ای کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به افراد با آسیب بینایی و نابینا پرداختند. هدف اصلی این پژوهش بررسی این موضوع بوده‌است که آیا کتابخانه‌های مورد مطالعه توانسته‌اند رضایت کاربران نابینای خود را جلب کنند یا خیر؟ جامعه مورد مطالعه آنها ۴۰ کاربر با آسیب بینایی کتابخانه‌ها بوده‌است. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌ای پایین‌تر از سطح انتظار بوده‌است، اما کتابداران و کارمندان مربوطه تا حدی توانسته‌اند رضایت خاطر این کاربران را جلب کنند.

در خارج از کشور نیز تحقیقاتی در رابطه با این موضوع انجام شده‌است که از جمله آنها

می توان به مواردی اشاره کرد. به عنوان مثال، در سال ۱۹۸۷ مبالکانی^۷ به نبود و فقدان خدمات کتابخانه‌ای و سرویس‌های اطلاعاتی به نابینایان اشاره می‌کند. او بعد از اشاره به مشکلات کتابخانه‌ای افراد نابینا، پیشنهادهایی برای بهبود و توسعه خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی در کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی مطرح می‌کند (مبالکانی، ۱۹۸۷). براول^۸ (۱۹۹۸) نیز با استناد به لایحه تبعیض معلولیت انگلستان^۹ به مشکلات دانشجویان با آسیب بینایی در یکی از دانشگاه‌های شمال انگلستان می‌پردازد. هدف او از انجام این پژوهش ارائه یک رویکرد عملی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به این گروه بوده است. او پس از ارائه این مدل، در نتیجه‌گیری ذکر می‌کند که برگزاری دوره‌های ضمن خدمت می‌تواند کمک زیادی به کتابداران در انجام وظایف مربوطه کند. کواناگ و مودی^{۱۰} در مقاله‌ای که در شصت و چهارمین کنفرانس ایفلا در آمستردام ارائه کردند، با اشاره به محدودیت‌هایی که افراد با آسیب بینایی در استفاده از اطلاعات دارند، برای از بین بردن شکاف اطلاعاتی میان این گروه و سایر افراد جامعه پیشنهاد می‌کنند که کتابخانه‌ها باید امکانات امانت بین کتابخانه‌ای را تسهیل بخشند. محققان، ظهور و گسترش تکنولوژی را فرصتی مناسب برای افزایش خدمت‌رسانی کتابخانه‌ها به کاربران با آسیب بینایی می‌دانند (کواناگ و مودی، ۱۹۹۸). اپ^{۱۱} (۱۹۹۹) در مقاله‌ای طیف خدماتی که می‌توان در کتابخانه‌های دانشگاهی به دانشجویانی که در مطالعه منابع چاپی با مشکل مواجه هستند (مانند: نابینایان، کم‌بینایان، معلولان جسمی، و ناتوانی‌های یادگیری) را مورد توجه قرار داد. او پس از تبیین نیاز این گروه از کاربران برای دسترسی به اطلاعات و تشریح خدمات سی‌آی‌ال‌اس^{۱۲}، به ارائه پیشنهادهایی برای افزایش کمیّت و کیفیت خدمات به این گروه از کاربران می‌پردازد.

به‌طور کلی می‌توان گفت که اکثر تحقیقات و پژوهش‌هایی که تاکنون - چه در خارج از کشور و چه در داخل کشور - انجام شده است، بیشتر بر جنبه‌های نیازهای اطلاعاتی افراد با آسیب بینایی و فرصت‌های جدیدی که در عصر فناوری‌های اطلاعاتی برای این افراد به وجود آمده و همچنین چگونگی استفاده از این تکنولوژی‌های جدید برای کمک به این گروه از کاربران تأکید داشته است. از لحاظ نوع کتابخانه نیز، تمرکز پژوهش‌ها بیشتر بر روی کتابخانه‌های عمومی و یا کتابخانه‌های خاص این افراد بوده است. بنابراین، میزان رضایت این افراد از خدماتی که برای آنها طراحی شده، نسبتاً کمتر مورد توجه پژوهشگران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی بوده است.

روش پژوهش

بررسی میزان رضایت کاربران دارای آسیب بینایی با استفاده از روش تحقیق پیمایشی توصیفی

7. Mbaakanyi
8. Browell
9. The UK Disability Discrimination Act
10. Moodie
11. Epp
12. British Columbia College and Institute Library Services (CILS)

و با به‌کارگیری تکنیک مصاحبه تلفنی ساختاریافته با دانشجویان با آسیب بینایی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران انجام شده است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش تمام دانشجویان با آسیب بینایی (نابینا و کم‌بینا) دانشگاه تهران بوده و با استفاده از تکنیک سرشماری، همه جامعه مورد پژوهش در مطالعه حاضر مشارکت داده شده‌اند. به‌طور کلی، ۶۱ دانشجویی با آسیب بینایی در دانشگاه تهران مشغول به تحصیل هستند، که از این تعداد ۱۰ نفر (۱۶ درصد) از آنها هیچ تجربه‌ای از استفاده از خدمات بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکزی اسناد دانشگاه تهران نداشته و ۱۳ نفر (۲۱ درصد) نیز به دلایل مختلف (از جمله، در دسترس نبودن تلفن، خاموش بودن دستگاه تلفن، و پاسخ ندادن تماس) در مصاحبه شرکت نکرده‌اند. در نهایت، ۳۸ کاربر (۶۳ درصد جامعه مورد مطالعه) با آسیب بینایی بخش نابینایان در این پژوهش مشارکت کرده‌اند. برای دسترسی به شماره تلفن جامعه مورد مطالعه از مسئول بخش نابینایان کمک گرفته شد، و پس از هماهنگی با دفتر مدیریت کتابخانه با هر کدام از مشارکت‌کنندگان به‌طور میانگین حدود ۱۰ دقیقه مصاحبه انجام شد. در ایام فرجه امتحان بودن کاربران (دی‌ماه ۱۳۹۰)، یکی از محدودیت‌هایی بود که باعث شد تا ما نتوانیم همه دانشجویانی که در استفاده از خدمات این بخش تجربه داشته‌اند را در این پژوهش مشارکت دهیم.

برای آگاهی از خدمات و مجموعه بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، لیست کنترلی^{۱۳} به بخش مدیریت این مجموعه ارائه شد که توسط مدیر کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران قبل از طراحی سؤالات پرسشنامه مربوط به کاربران با آسیب بینایی تکمیل شد. این لیست کنترل که شامل ۲۶ سؤال می‌شد در سه بخش سیاست‌گذاری، مدیریت، و خدمات و تجهیزات تنظیم شده بود. داده‌های حاصل از این پرسشنامه در قسمت بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران این مقاله توصیف و تشریح شده است.

همان‌طور که ذکر شد، ابزار گردآوری اطلاعات مربوط به میزان رضایت کاربران، پرسشنامه بوده است. سؤالات این پرسشنامه نیز پس از طراحی، در سه بخش تنظیم شد؛ بخش اول (اطلاعات جمعیت‌شناختی - ۹ سؤال) شامل سؤالاتی از قبیل جنسیت، سن، نوع آسیب بینایی، مقطع و رشته تحصیلی، میزان و هدف استفاده از بخش نابینایان کتابخانه، نوع خدمات مورد استفاده؛ بخش دوم (میزان رضایت از وضعیت موجود - ۱۵ سؤال) که سؤالات آن با استفاده از طیف لیکرت پنج ارزشی نمره‌گذاری شده بود، که شامل سؤالاتی از قبیل میزان رضایت از کتابداران، خدمات، امکانات، ساختمان، و... و بخش سوم (پیشنهادهایی برای بهبود خدمات کتابخانه‌ای - ۲ سؤال) نیز شامل سؤالاتی در باره پیشنهادهایی برای بهبود

13. Check List: برای طراحی سؤالات این لیست کنترل از منبع زیر استفاده شده است. لازم به ذکر است که روایی این لیست در این منبع مورد بررسی قرار گرفته است.
M. K. Evans, L. Yu, C. Creaser
Public library services for visually impaired people. Loughborough: Loughborough University, Department of Information Science, Library & Information Statistics Unit. Retrieved 12 December, 2011, from www.lboro.ac.uk/departments/ls/lisu/downloads/op26.pdf

خدمات کتابخانه‌ای بوده است. البته در طراحی این پرسشنامه از پژوهش فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۸۹) که میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی از کتابخانه‌های آذربایجان شرقی را بررسی کرده بودند نیز کمک گرفته شده است. روایی محتوایی پرسشنامه در مرحله آخر و با استفاده از نظر سه متخصص موضوعی و استاد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی سنجیده شده است. این پرسشنامه، هم دارای سؤالات بسته و هم سؤالات باز بوده است.

برای تحلیل داده‌های گردآوری شده در بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی، از آمار توصیفی و بسته نرم‌افزاری اکسل؛ در بخش میزان رضایت از وضعیت موجود، از آمار توصیفی (جداول و نمودارهای فراوانی) و طیف بازگان و همکاران (با استفاده از بسته نرم‌افزاری SPSS)، و در بخش پیشنهادهایی برای بهبود خدمات از روش تحلیل محتوا استفاده شده است.

یافته‌ها

دانشگاه تهران، به‌عنوان بزرگترین دانشگاه ایران، از مهم‌ترین کتابخانه دانشگاهی ایران برخوردار است. مهم‌ترین هدف کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، خدمت‌رسانی به همه کاربرانش - شامل، دانشجویان، کارمندان، و اساتید دانشگاه - است. این کتابخانه دارای بخش‌های مختلفی می‌باشد که بخش نابینایان یکی از آنهاست. در آبان ماه ۱۳۷۷ نامه‌ای از سوی مدیرکل امور دانشجویان داخل وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری مبنی بر تأمین لوازم کمک آموزشی دانشجویان با آسیب بینایی به معاونت دانشجویی و فرهنگی دانشگاه تهران ارسال شد. این نامه سرآغازی برای تشکیل و راه‌اندازی بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران شد. سرانجام با تلاش مسئولین مربوطه، این بخش در نیمه دوم سال ۱۳۸۷، با مساعدت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و همکاری شرکت پکتوس تأسیس شد که هم‌اکنون فضایی به وسعت ۱۶ مترمربع را در طبقه همکف کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران شامل می‌شود (ایزدی، ۱۳۸۹؛ ضیایی و بشارتی، ۱۳۸۳).

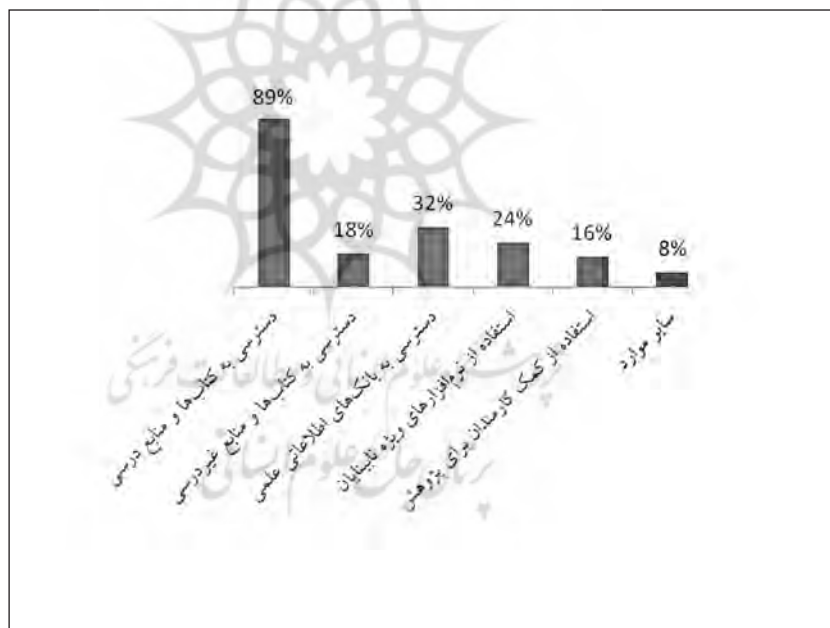
سیاست‌گذاری و خط‌مشی کلی این بخش از خط‌مشی کلی کتابخانه مرکزی پیروی کرده و دارای خط‌مشی مستقلی نیست، البته بودجه بخش نیز هنوز از بودجه کلی کتابخانه مستقل نشده است. درخواست‌های کاربران، رهنمودهای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد با آسیب بینایی، تأثیر گرفتن از سایر سازمان‌ها و نهادهای مربوطه، و ایده‌ها و خلاقیت‌های فردی، از جمله عوامل تأثیرگذار بر تصمیم‌گیری مدیران برای اداره این بخش است. یک نفر به‌عنوان کارمند (کتابدار) و دو نفر به‌عنوان کار دانشجویی، نیروی کار بخش را تشکیل داده‌اند و تا حد بسیار زیادی با مسائل مربوط به کاربران با آسیب بینایی آشنا هستند. این بخش

ارتباط خوبی با سایر سازمان‌های مرتبط دارد، که از جمله می‌توان به تعدادی ناشر ویژه کتب بریل، ناشران حوزه کتاب‌های صوتی، برخی از سازمان‌ها و مراکز مهم (از قبیل: کتابخانه ملی نایب‌نایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی، بنیاد رودکی، شهرداری تهران، سازمان بهزیستی کشور، ...) اشاره کرد. ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای در این کتابخانه بر طبق رهنمودهای ملی و خدمات کتابخانه‌ای کتابخانه نایب‌نایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی، و همچنین با استفاده از انجام پیمایش‌های مختلف در این رابطه صورت می‌گیرد؛ اگرچه در زمینه انتخاب منابع و مجموعه‌سازی، خرید تجهیزات و وسائل، آموزش کاربران، و همکاری با سایر سازمان‌ها و نهادهای مربوطه، از نظر متخصصان استفاده می‌شود. در حال حاضر، ۶۱ دانشجوی با آسیب بینایی کاربران این بخش از کتابخانه را تشکیل می‌دهند.

مجموعه این کتابخانه دارای منابع فارسی و منابع انگلیسی زبان است، و از منابعی که در مجموعه قرار دارند، می‌توان به مواردی از قبیل: کتاب‌های بریل، کتاب‌های بزرگ‌سایز، کتاب‌های گویا، مجلات بریل، و روزنامه‌های بریل اشاره کرد. اما این بخش، از خط‌مشی مدوئی برای مجموعه‌سازی و گسترش مجموعه برخوردار نیست، لذا این رویه براساس تصمیم کارمندان و کتابداران متخصص بخش و همچنین نیازهای گوناگون کاربران انجام می‌شود. منابع مرجع، منابع خبری، کتاب‌های دانشگاهی، و مجموعه‌های رمان و داستان، از انواع منابعی هستند که در این بخش یافت می‌شوند. هرچند، هنوز رویه مشخصی برای وجین منابع در این بخش تعیین نشده است.

این بخش، تجهیزاتی از قبیل ضبط‌صوت (بیش از سه عدد)، اسکنر نوری (بیش از سه عدد)، کامپیوترهای مخصوص نایب‌نایان (بیش از سه عدد)، بسته‌های نرم‌افزاری نایب‌نایان (بیش از سه عدد)، مگنیفایر (بزرگ‌کننده متن)، و یک عدد چاپگر بریل را برای استفاده کاربران خود فراهم کرده است. از خدمات این بخش نیز می‌توان صوتی کردن منابع، چاپ کردن منابع به شکل بریل، بازیابی منابع از مخزن، ارائه خدمت از راه دور و در منزل، آموزش استفاده از تجهیزات و خدمات به کاربران، ارائه فهرست منابع در فرمت‌های خاص، دسترسی به اینترنت و بانک‌های اطلاعاتی علمی با استفاده از تکنولوژی‌های انطباقی، استفاده از قفسه‌های مخصوص نایب‌نایان، و ارائه خدمت دستیار پژوهشی را نام برد. همچنین از کانال‌هایی مانند کتابخانه‌های دانشکده‌ای، وب‌سایت رسمی دانشگاه تهران، و امکانات موجود در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، برای بازیابی برای خدمات این بخش استفاده می‌شود. بررسی داده‌ها نشان می‌دهد که از ۳۸ نفر پاسخ‌دهنده به پرسشنامه، ۳۰ نفر (۷۹ درصد) مرد و ۸ نفر (۲۱ درصد) زن بوده‌اند، که از این تعداد ۷۱ درصد (۲۷ نفر) نابینا و ۲۹ درصد (۱۱ نفر) کم‌بینا بوده‌اند؛ همچنین بیشتر این دانشجویان در مقطع کارشناسی ارشد (۱۸ نفر،

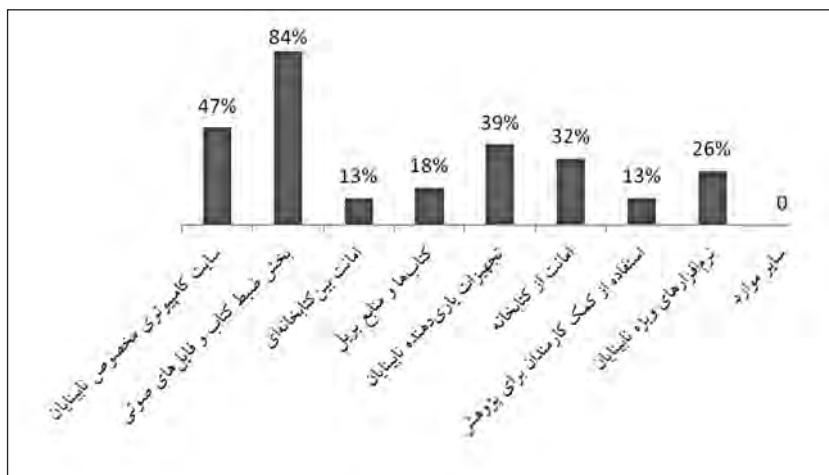
۴۷ درصد)، سپس در مقطع کارشناسی (۱۴ نفر، ۳۷ درصد)، و بعد از آن در مقطع دکتری (۶ نفر، ۱۶ درصد) مشغول به تحصیل بوده‌اند. توزیع سنی پاسخ‌دهندگان بیشتر در محدوده ۲۵ - ۳۰ سال (۱۵ نفر، ۳۹ درصد)، سپس در محدوده ۲۰ - ۲۵ سال (۱۴ نفر، ۳۷ درصد)، بیشتر از ۴۰ سال (۵ نفر، ۱۳ درصد) بود، و در هر کدام از محدوده‌های ۳۰ - ۳۵ و ۳۵ - ۴۰ سال تنها ۲ نفر (هر کدام ۵ درصد) قرار داشتند. به‌علاوه، تمام کاربران شرکت‌کننده در پژوهش از رشته‌های علوم انسانی، همچون علوم اجتماعی، روان‌شناسی و علوم تربیتی، مدیریت، حقوق، فلسفه، الهیات، ادبیات و تاریخ بودند، و هیچ‌کدام از آنها از رشته‌های علوم و مهندسی نبوده‌اند. لازم به ذکر است که ۸۲ درصد پاسخ‌دهندگان (۳۱ نفر) به‌جز بخش نایب‌نایان از مجموعه‌های کتابخانه‌های دیگر (اکثراً کتابخانه نایب‌نایان مؤسسه رودکی) نیز استفاده می‌کنند. به‌طور کلی، ۷۱ درصد (۲۷ نفر) از کاربران تنها برحسب نیاز خود از کتابخانه استفاده می‌کنند، ۱۳ درصد (۵ نفر) از آنها نیز به‌طور متوسط ماهی یک‌بار، و ۲ نفر به‌صورت روزانه، ۲ نفر هفته‌ای دو بار، و ۲ نفر هفته‌ای یک‌بار (هر کدام ۵ درصد) برای رفع نیازهای خود به کتابخانه مراجعه می‌کنند.



نمودار ۱

انگیزه‌های کاربران دارای آسیب بینایی برای استفاده از بخش نایب‌نایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران

همان‌طور که در نمودار ۱ نشان داده شده است، اکثر کاربران (۳۴ نفر، ۸۹ درصد) به‌منظور دسترسی به کتاب‌ها و منابع درسی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی نیز عامل مهم دیگری است که باعث می‌شود کاربران به کتابخانه مراجعه کنند.



نمودار ۲

توزیع میزان استفاده کاربران از امکانات و خدمات مختلف بخش نایبانیان

همچنین، باتوجه به نمودار ۲، بیشتر کاربران (۳۲ نفر، ۸۴ درصد) نیز تجربه استفاده از بخش ضبط کتاب و فایل های صوتی را داشتند. استفاده از رایانه های مخصوص نایبانیان نیز موردی است که کاربران زیادی آن را تجربه کرده بودند (۴۷ درصد). در این بخش از پرسشنامه، محققان به بررسی میزان رضایت کاربران از امکانات و خدمات توسط بخش نایبانیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد پرداخته اند. ۱۵ سؤال در این بخش گنجانده شده بود، و هرکدام از این آیتم ها با ۵ امتیاز (طیف لیکرت: از خیلی کم تا خیلی زیاد) در اختیار پاسخ دهندگان برای ارزشیابی قرار گرفت. جدول ۱ مشروح پاسخ های کاربران را در رابطه با میزان رضایت شان از وضعیت موجود، به تصویر می کشد.

مؤلفه های مورد ارزیابی	میزان رضایت				
	خیلی زیاد	زیاد	تاحدی	کم	خیلی کم
طراحی و معماری بخش نایبانیان کتابخانه	۳%	۱۰%	۳۷%	۲۹%	۲۱%
علامت ها و نشانه های راهنمایی برای هدایت کاربران	۰%	۸%	۲۱%	۲۱%	۵۰%
کیفیت منابعی که برای استفاده در نظر گرفته شده است	۸%	۴۵%	۲۱%	۱۳%	۳%
کمیت منابعی که برای استفاده در نظر گرفته شده است	۳%	۱۶%	۶۱%	۱۲%	۸%
راه های دسترسی و بازیابی منابع	۵%	۲۴%	۲۴%	۳۹%	۸%

جدول ۱

میزان رضایت کاربران از امکانات و خدمات بخش نایبانیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران

میزان رضایت					مؤلفه‌های مورد ارزیابی
خیلی زیاد	زیاد	تاحدی	کم	خیلی کم	
۸٪	۲۱٪	۵۰٪	۱۸٪	۳٪	سرعت ارائه منابع و اطلاعات از درخواست تا دسترسی
۳۷٪	۳۲٪	۱۸٪	۸٪	۵٪	برخورد و تخصص کتابداران و کارمندان بخش
۲۱٪	۳۷٪	۱۸٪	۲۴٪	۰٪	خدمات غیرحضور کتابخانه
۱۱٪	۲۹٪	۵۰٪	۱۰٪	۰٪	ساز و کار قسمت امانت بخش نابینایان
۳٪	۲۶٪	۶۰٪	۸٪	۳٪	امکانات فناوری موجود
۳٪	۲۶٪	۵۰٪	۱۶٪	۵٪	عملکرد بانک اطلاعات علمی نابینایان
۳٪	۴۵٪	۲۸٪	۱۶٪	۸٪	قوانین و مقررات بخش مربوطه
۲۴٪	۴۷٪	۲۹٪	۰٪	۰٪	میزان توجه کارمندان بخش به درخواست‌ها و نیازها
۸٪	۱۳٪	۲۴٪	۳۷٪	۱۸٪	نحوه اطلاع‌رسانی و ترویج خدمات کتابخانه‌ای بخش
۵٪	۳۴٪	۵۳٪	۸٪	۰٪	به‌طورکلی تا چه میزان از وضعیت فعلی رضایت دارید؟

ادامه جدول ۱

میزان رضایت کاربران از امکانات و خدمات
بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد
دانشگاه تهران

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بیشترین میزان رضایت در مورد برخورد و تخصص کتابداران و کارمندان بخش وجود دارد، در حالی که بیشترین میزان ناراضی‌ت، در مورد علامت‌ها و نشانه‌هایی است که کاربران را به بخش نابینایان هدایت کند. برای قضاوت در مورد میزان مطلوبیت رضایت کاربران، با توجه به اینکه میانگین‌ها براساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ گزارش شده است، ولی براساس طیف بازرگان و همکاران (سرمد، بازرگان، حجازی، ۱۳۸۶) عمل شده است. بدین صورت که با محاسبه میانگین مربوط به هر سؤال، امتیاز هر یک از سؤالات مشخص می‌شود. برای محاسبه میانگین سؤالات، ابتدا ارزش عددی هر کدام از گزینه‌ها (بسیار زیاد ۵- زیاد ۴- تا حدی ۳- کم ۲- بسیار کم ۱)، در تمامی نمونه‌ها جمع زده شده و سپس بر تعداد سؤالات تقسیم شده است و برای تعیین طیف مطلوبیت برای هر سؤال این‌گونه عمل شده است (سرمد، بازرگان، حجازی، ۱۳۸۶). از آنجایی که پرسشنامه

میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی دارای طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت هستند و همچنین از آنجایی که میانگین هیچ سؤالی نمی‌تواند کمتر از یک باشد، بنابراین فاصله طیف مطلوبیت برای پرسشنامه میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی ۱/۳۳۳ به‌دست آمده است. در ضمن پس از محاسبه امتیاز مربوط به هر سؤال معین می‌کنیم که امتیازات مورد نظر در کدام قسمت پیوستار ۱ تا ۵ قرار می‌گیرد.

معنی‌داری			میانگین میزان رضایت کاربران
نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب	
نامطلوب	*	مطلوب	۳/۱۱

جدول ۲

سطح مطلوبیت رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌ای بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران

در پرسشنامه میزان رضایت کاربران با آسیب بینایی چنانچه امتیاز سؤال بین ۱ تا ۲/۳۳۳ باشد، وضعیت نامطلوب، چنانچه امتیاز سؤال موردنظر بین ۲/۳۳۳ تا ۳/۶۶۶ به‌دست آید وضعیت نسبتاً مطلوب، و چنانچه امتیاز سؤال موردنظر بین ۳/۶۶۶ تا ۵ باشد وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود. درنهایت، باتوجه به اینکه میانگین میزان رضایت کاربران عدد ۳/۱۱ به‌دست آمد، بنابراین می‌توان گفت که رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات کتابخانه‌ای بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران در سطح نسبتاً مطلوبی است.

در بخش پایانی پرسشنامه از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا مشکلاتی (در صورت وجود) که تاکنون با آنها در استفاده از خدمات کتابخانه‌ای مواجه بوده‌اند را برشمرده و همچنین پیشنهاد خود را برای بهبود این خدمات اظهار کنند. پاسخ‌های هر کدام از کاربران ثبت شده و سپس با استفاده از روش تحلیل محتوا مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

باتوجه به اینکه اکثر افراد پاسخ‌دهنده به پرسشنامه از بخش ضبط کتاب و فایل‌های صوتی استفاده کرده بودند، دور از انتظار نبود که اکثر مشکلات و پیشنهادات هم در این رابطه مطرح شود. برخی از کاربران، به دلیل پایین بودن کیفیت ضبط فایل‌های صوتی، در استفاده از متون ضبط شده دچار مشکل بوده‌اند. کم‌توجهی گویندگان فایل‌های ضبط‌شده هم، یکی دیگر از مشکلاتی بود که پاسخ‌دهندگان به آن اشاره کرده بودند. از دیگر مشکلات موجود، می‌توان به سرعت کم دسترسی به منابعی که برای ضبط در اختیار بخش مربوطه قرار می‌گیرد اشاره کرد. به‌علاوه، ضبط نکردن تمامی منابع، از قبیل جزوات، یکی دیگر از عواملی است که برای کاربران مشکل ایجاد کرده است. کمبود فضای کافی در بخش نابینایان و در دسترس نبودن یک سالن مجزا برای مطالعه کاربران، پایین بودن کمیّت منابع در زمینه‌های تخصصی،

وضعیت نامناسب مسیر رفت و آمد به کتابخانه، و هماهنگ نبودن بخش با گروه‌های آموزشی موجود از دیگر مشکلاتی است که از نظر پاسخ‌دهندگان مهم بوده است. همان‌طور که ذکر شد، بیشتر پیشنهاد مطرح شده هم در رابطه با بخش ضبط کتاب بود. بعضی از کاربران پیشنهاد کرده بودند به دلیل اینکه برخی از گویندگان در تلفظ و به کار بردن واژه‌های تخصصی مشکل دارند، از گویندگان تخصصی نیز برای ضبط منابع استفاده شود؛ و همچنین تعداد گویندگان نیز بیشتر شود و کیفیت فایل‌های صوتی هم افزایش یابد و به شیوه‌ای کارآمد در بانک اطلاعاتی نابینایان سازماندهی شوند. برخی نیز پیشنهاد کرده بودند که منابع مهمی مانند مقاله و جزوات نیز در دستور کار بخش ضبط منابع قرار گیرد. بهبود سرعت خدمت‌رسانی، افزایش کارمندان بخش در رابطه با مسائل پژوهشی برای کمک به نابینایان، ارائه خدمات به افراد غیردانشجوی دانشگاه تهران، و اختصاص فضایی ویژه با امکانات مخصوص نابینایان برای مطالعه از دیگر پیشنهادهای بود که توسط کاربران مطرح شده بود. همکاری با شرکت‌های مربوطه در رابطه با ساخت نرم‌افزارهای کاربردی ویژه این گروه از کاربران در استفاده از متون، و به‌طور کلی، همکاری با سایر نهادهای مرتبط با افراد با آسیب بینایی، به‌خصوص سایر کتابخانه‌های نابینایان نیز از نظر برخی از کاربران می‌تواند به بهبود کیفیت و کمیت خدمات این بخش کمک شایانی کند. در نهایت، تعدادی از پاسخ‌دهندگان نیز فکر کرده بودند که برگزاری جلسات و کنفرانس‌های درون سازمانی - توسط کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران - با افراد با آسیب بینایی و استفاده از نظرات خود آنها در این راستا کاربردی خواهد بود و در نهایت منجر به اثرگذاری بیشتر این بخش خواهد شد.

نتیجه‌گیری

ارزیابی و برآیندهای خدماتی یکی از مؤلفه‌های جدایی‌ناپذیر هر فعالیتی است. ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای در جهت بهبود کمیت و کیفیت خدمات، یکی از مهم‌ترین فعالیت‌هایی است که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید آن را در دستور کار خود قرار دهند. باتوجه به اینکه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، بزرگترین کتابخانه دانشگاهی کشور تلقی می‌شود؛ و همچنین، باتوجه به مادر بودن دانشگاه تهران، بخش نابینایان این کتابخانه نیز باید به نسبت سایر خدمات آن، رضایت کاربران خاص خود را جلب کند. میزان نسبتاً مطلوب رضایت کاربران، باتوجه به سابقه نه‌چندان طولانی آغاز فعالیت‌های این بخش، اگرچه نتیجه‌ای قابل انتظار و شاید موفقیت‌آمیز برای این بخش است، اما از طرف دیگر نشان‌دهنده این است که این بخش هنوز نتوانسته است به‌طور کامل به کاربران خود خدمت‌رسانی کند. هرچند، امید است با رویه‌ای که این بخش در پیش گرفته است، در سال‌های آتی وضعیت موجود بهبود یابد.

مهم‌ترین و بیشترین نیاز کاربران مربوط به ضبط منابع و متون است و در نتیجه این بخش در مرکز خدمات کتابخانه‌ای بخش نابینایان قرار خواهد داشت. تعداد و نوع منابعی که باید صوتی شوند، کیفیت مواد ضبط‌شده، مهارت‌های گویندگان متون، و سازماندهی این منابع باید بهبود یابد تا این بخش به اهداف مورد نظرش نزدیک‌تر شود. شاید آموزش گویندگان و برگزاری دوره‌های ضمن خدمت نیز در این زمینه کاربردی باشد. معماری بخش مربوطه، و علائم و نشانه‌هایی که بتواند کاربران با آسیب بینایی را به بخش نابینایان کتابخانه هدایت کند تا آنها به کمک افراد بینا نیازی نداشته باشند، از موارد مهمی است که باید مد نظر مسئولان بخش قرار گیرد. برگزاری جلسات متعدد با این گروه کاربران می‌تواند کمک شایانی به بهبود کمیّت و کیفیت خدمات کتابخانه‌ای بکند؛ هرچند، پژوهش در این زمینه نیز امری ضروری خواهد بود.

طراحی ساختمان و مکان مناسب برای این گروه کاربران و همچنین استفاده از نشانه‌ها و علائمی که این عزیزان را به راحتی به مکان کتابخانه هدایت کند، از مهم‌ترین عواملی هستند که به شدت بر روی میزان رضایت کاربران این بخش تأثیرگذار بوده است. توجه بیشتر مسئولان به این دو مسئله می‌تواند به طور قابل توجهی روی میزان رضایت کاربران تأثیرگذار باشد و این میزان را افزایش دهد. همچنین، یافته‌های این تحقیق با نتایج تحقیق‌های گذشته (فرقانی، کیانی، و تاجداران، ۱۳۸۹؛ خرامین و صیامیان، ۲۰۱۱) در مورد میزان رضایت کاربران از عملکرد و برخورد کتابداران و کارمندان همخوانی دارد، هرچند که نوع کتابخانه‌های مورد مطالعه در این تحقیقات متفاوت بوده است.

گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های سراسر کشور باید توجه بیشتری به ارائه خدمات کتابخانه‌ای به گروه‌های خاص - از جمله افراد با آسیب بینایی - داشته باشند. یکی از نمودهای این توجه می‌تواند در سرفصل‌های آموزشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی باشد. به این منظور، می‌توان از کمک سایر متخصصان رشته‌های گوناگون مرتبط نیز استفاده کرد تا بتوان به طور شایسته‌ای نیازهای اطلاعاتی گروه‌های خاص را مرتفع کرد.

منبع

- ارجمند، تاج‌الملوک (۱۳۷۲). «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان در کشورهای در حال رشد با تأکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نابینایان کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- اطلسی، رشا (۱۳۸۷). «بررسی مفهوم یادگیری الکترونیکی و کتابخانه‌های مجازی و بیان اهمیت آنها برای نابینایان». ماهنامه دوزیانه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، ۲ (۱۳): ۲۸-۳۴.

ایزدی، محبوبه (۱۳۸۹). «بخش خدمات نابینایان». بازیابی ۵ آبان ۱۳۹۰، از:

<http://library.ut.ac.ir/persian/services-links/nabina.htm>

برابرسازی فرصت‌های آموزشی برای نابینایان (۱۳۸۱). *تعلیم و تربیت استثنائی*، (۱۰ و ۱۱): ۵۶.
بشارتی، مینا (۱۳۸۷). «عوامل افزایش ارائه خدمات کتابخانه‌های نابینایان». *ارتباط علمی*، ۱۰ (۲): ۲۱-۴۰.
تامپسون، جیمز (۱۳۸۱). *تاریخ اصول کتابداری*. ترجمه محمود حقیقی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
پایگاه جامع اطلاع‌رسانی معلولان (۱۳۹۰). «سرپرست سازمان بهزیستی کشور: تمام دانشجویان روش‌نند از حمایت‌های این سازمان بهره‌مند هستند». بازیابی ۱۵ آبان ۱۳۹۰، از:

<http://www.iranavana.com/?type=dynamic&lang=1&id=1699>

سرمد، زهره؛ بازگان، عباس؛ حجازی، الله (۱۳۸۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: مؤسسه نشر آگه.

ضیایی، محمدصادق؛ بشارتی، مینا (۱۳۸۳). «مطالعه‌ای در مورد نحوه ارائه خدمات به دانشجویان نابینا در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران». *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۳۸ (۴۲): ۴۱-۵۲. بازیابی ۲۰ مهر ۱۳۹۰، از:

<http://jfr.ut.ac.ir/page/download-m1a5zXx95E4.artdl>

فرقانی، پریناز؛ کیانی، حسن؛ تاجداران، منصور (۱۳۸۹). «سنجش رضایت نابینایان از خدمات کتابخانه‌های نابینایان در آذربایجان شرقی». *فصلنامه کتاب*، ۲۲ (۱): ۱۰۰-۱۰۸.
مزینانی، علی (۱۳۸۶). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

معاونت توانبخشی بهزیستی استان زنجان (۱۳۸۸). *پیمان‌نامه حقوق افراد کم‌توان*. ترجمه حسین کابلی.
زنجان: سازمان بهزیستی استان زنجان. بازیابی ۱ آبان ۱۳۹۰، از:

<http://www.behzisti.ir/PDFs/Asnad%20%26%20Ghavanin/CONVENTION%20ON%20THE%20RIGHTS%20OF%20PERSONS.pdf>

نابینایان و فناوری اطلاعات و ارتباطات (۱۳۸۵). مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر مطالعاتی مطالعات فناوری‌های نوین. بازیابی ۱۰ آبان ۱۳۹۰، از:

<http://rc.majlis.ir/fa/report/download/734727>

Browell, S. (1998). "Visual disability, learning and education: A practical approach". *Industrial and Commercial Training*, 30(1): 24 – 29.

Epp, M. A. (1999). "Library services to Canadian college students with print disabilities". *Library Hi Tech*, 17(2).

- Fullmer, S.; Majumber, R.K. (1991). "Increased access and use of disability related information for consumers". *Journal of Rehabilitation*, 57(4): 17-22.
- Kavanagh, R.; Moodie, M. (1998). "Preparing for the millennium: Linking libraries for the print-disabled". *64th IFLA General Conference and Council*. Amsterdam: IFLA. Retrieved 10 October, 2011, from: <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/048-124e.htm>
- Kavanagh, R.; Sköld, B. C. (2005). "Libraries for the blind in the information age guidelines for development". *71st IFLA General Conference and Council*. Oslo, Norway, 14-18 August 2005. Chicago: International Federation of Library Associations and Institutions.
- 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/vol13/71-ICFIT2011-F30004.pdf>.
- Mbaakanyi, D. M. (1987). "Educational library provision for the blind in Botswana". *Information Development*, 3(4):220 -225.

استناد به این مقاله:

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

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی