



## Identifying the Needs of Visually Impaired Users in Using Library Services: A Qualitative Study

Azam Najafgholinejad<sup>\*1</sup> | Zahra Babae<sup>2</sup>

1. PhD in knowledge and information science, Assistant Prof. of National Library and Archives of Iran (Corresponding Author) najafgholinezhad@gmail.com
2. Expert in Visually Impaired section of National Library and Archives of Iran. reference.nlai@gmail.com

---

### Article Info

**Article type:**  
Research Article

**Article history:**

Received: 29 June 2021  
Accepted: 21 August 2021

**Keywords:**

Library Services, Visually Impaired, Blind, Low vision, National Library and Archives of Iran

---

### ABSTRACT

**Objective:** This study was conducted with the aim of understanding the needs of the Visually Impaired in the Visually Impaired Department of the National Library and Archives of Iran.

**Methodology:** The present study is qualitative that was conducted by content analysis method with inductive approach. The data collection tool was a semi-structured interview. Sampling went so far as to saturate the data and no new data was extracted from the interviews. The interview was saturated with 10 visually impaired who had experience using the services of the visually impaired Department. 132 initial codes (2 main themes and 12 sub-themes) were extracted from the interviews. Guba and Lincoln criteria (Credibility, Dependability, Confirmability and Transferability) were used for data robustness and accuracy. Maxqda software version 20 was used for data analysis.

**Results:** The analysis of the interviews about the participants' experience in using the services of the visually impaired Department of the National Library of Iran was summarized in two general themes: "Problems and Limitations" and "Suggestions for Improving the Services". The 7 sub-themes related to the "limitations and problems" reported by users with visually impaired were: paths and environmental guides, path insecurity, visually impaired independence, special tools for the visually impaired, facilities, environmental conditions of the visually impaired hall (librarian position and hall environmental conditions), and marketing services. People with visually impaired offered suggestions for improving the the services, which were in 5 sub-themes: education, resources, online services, strengthening special facilities, and strengthening voluntary facilities.

**Conclusion:** The results showed that visually impaired have several problems and limitations in using the services of the visually impaired Department of the National Library and Archives of Iran. Considering that this library is the mother library in the country, it is better for the library staff to follow-up to remove the current restrictions and by continuously evaluating their information needs, redesigning and arranging facilities, reviewing signs and environmental guides, Special facilities, development programs, equipment procurement and marketing programs, take steps to improve the library services for the visually impaired.

---

**Cite this article:** Najafgholinejad, A., Babae, Z. (2021). Identifying the Needs of Visually Impaired Users in Using Library Services: A Qualitative Study. *Journal of Knowledge Studies*, 14(53), 116-129. DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.2.8.7





## شناسایی نیازهای کاربران دارای آسیب بینایی در استفاده از خدمات کتابخانه: یک مطالعه کیفی

اعظم نجفقلی‌نژاد\*<sup>۱</sup> | زهرا بابایی<sup>۲</sup>

۱. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، استادیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، تهران (نویسنده مسئول) najafgholinezhad@gmail.com

۲. کارشناس واحد افراد با آسیب بینایی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران . reference.nlai@gmail.com

### چکیده

### اطلاعات مقاله

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

**هدف:** این پژوهش با هدف درک و شناخت نیازهای کاربران با آسیب بینایی در واحد نایبانیان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران انجام شده است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۴/۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۵/۳۰

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر، کیفی است که به روش تحلیل محتوا و با رویکرد استقرایی انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود. نمونه‌گیری تا جایی پیش رفت تا داده‌ها به اشباع رسید و دیگر داده جدیدی از مصاحبه‌ها استخراج نشد. مصاحبه با ۱۰ نفر از افراد دارای آسیب بینایی که تجربه استفاده از خدمات واحد نایبانیان را داشتند، به اشباع رسید. ۱۳۲ کد اولیه (۲ مقوله اصلی و ۱۲ مقوله فرعی) از دل مصاحبه‌ها استخراج شد. جهت استحکام و صحت داده‌ها از معیارهای گویا و لینکلن (اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار مکس کیودا نسخه ۲۰ استفاده شد.

### واژه‌های کلیدی:

خدمات کتابخانه،

آسیب بینایی،

کم‌بینا،

نایبنا،

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

ایران

**یافته‌ها:** تحلیل مصاحبه‌ها درباره تجربه مشارکت‌کنندگان در استفاده از خدمات واحد نایبانیان کتابخانه ملی ایران در دو مقوله کلی "مشکلات و محدودیت‌ها" و "پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات" خلاصه شد. ۷ مقوله فرعی مربوط به "محدودیت‌ها و مشکلات" گزارش شده توسط کاربران دارای معلولیت بینایی عبارت بودند از: مسیرها و راهنماهای محیطی، ناامنی مسیر، استقلال نایبنا، ابزارهای ویژه برای افراد با آسیب بینایی، امکانات رفاهی، شرایط محیطی تالار نایبانیان (جایگاه کتابدار و شرایط محیطی خود تالار)، و بازاریابی خدمات. افراد دارای آسیب بینایی پیشنهادهایی را برای ارتقای سطح خدمات واحد ارائه دادند که در ۵ مقوله فرعی آموزش، منابع، خدمات غیرحضوری، تقویت امکانات ویژه و تقویت امکانات داوطلبانه بود.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد افراد دارای معلولیت بینایی، مشکلات و محدودیت‌های متعددی در استفاده از خدمات واحد نایبانیان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران دارند. با توجه به اینکه این کتابخانه به عنوان کتابخانه مادر مطرح است، بهتر است دست‌اندرکاران سازمان در این زمینه پیگیری لازم را برای رفع محدودیت‌های کنونی به انجام برسانند و با ارزیابی مستمر نیازهای اطلاعاتی آنان، باز طراحی و چیدمان امکانات و علائم و راهنماهای محیطی، تسهیلات و امکانات ویژه، برنامه‌های توسعه، تهیه تجهیزات و برنامه‌های بازاریابی در جهت ارتقای سطح خدمات کتابخانه برای افراد با آسیب بینایی گام بردارند.

**استناد:** نجفقلی‌نژاد، اعظم؛ بابایی، زهرا (۱۴۰۰). شناسایی نیازهای کاربران دارای آسیب بینایی در استفاده از خدمات کتابخانه: یک مطالعه کیفی. دانش‌شناسی،

۱۴(۵۳)، ۱۱۶-۱۲۹. DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.2.8.7



## مقدمه

اطلاعات برای همه انسان‌ها ضروری است و هدف هر کتابخانه این است که اطلاعات مناسب را در زمان مناسب و در قالب مناسب به مشتریان خود صرف نظر از نژاد، مذهب، سن، جنس، ملیت و زبان ارائه دهد. این عمل اصلی، شامل ارائه اطلاعات به افراد معلول نیز هست. فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابخانه‌ای (ایفلا) و سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی ملل متحد (یونسکو) در بیانیه کتابخانه عمومی<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۴ تأکید کردند هر کتابخانه باید خدمات مناسب برای کسانی که دسترسی آسان به آن ندارند، مانند معلولان ذهنی و جسمی، بیماران و زندانیان فراهم کند (رایینی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). کم‌بینایان و نابینایان از عمده‌ترین گروه‌های دارای معلولیت جسمی هستند. در عصر انفجار اطلاعات، برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی گروه‌های توان‌خواه برای اجتناب از عمیق‌تر شدن شکاف ناشی از محرومیت اطلاعاتی میان افراد سالم و ناسالم در زمره تعهدات رشد و شکوفایی هر جامعه‌ای قرار می‌گیرد. البته این امر بستگی به چگونگی بکارگیری استعدادها و توانایی‌های موجود در آن جامعه دارد (رضائی‌زاده مهبادی و باقری، ۱۳۹۷). اساس توسعه این است که جامعه پذیرای اندیشه برابر شود و نهادهای اجتماعی با این اندیشه همگام شوند. دسترسی به اطلاعات یکی از حقوق اساسی است که در فصل ۱۹ بیانیه جهانی حقوق بشر تأکید شده است و در قوانین و مقررات کتابخانه‌ها در بسیاری از کشورها مورد توجه قرار گرفته است (تاج‌آبادی و شعبانی، ۱۳۹۴). با توجه به اصل تساوی، دسترس‌پذیری ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد دارای آسیب بینایی باید به گونه‌ای باشد که آنها بدون توجه به معلولیت‌شان قادر به بهره‌گیری از منابع و خدمات کتابخانه‌ای باشند (رفیعی‌مقدم، بزرگی، و غریبی، ۱۳۹۶).

طبق تعریف بین‌المللی، نابینا کسی است که میزان دید او کمتر از یک دهم است. نیمه بینا یا کم‌بینا به فردی اطلاق می‌شود که میزان دید او بیشتر از یک دهم است و با استفاده از وسایل کمکی (عینک) میزان دید او حداکثر به سه دهم می‌رسد (ارجمند و تیموری‌خانی، ۱۳۸۵). در برخی از پژوهش‌ها استفاده مؤثر از کتابخانه‌ها توسط کاربران دارای آسیب بینایی، بسیار مهم گزارش شده است به طوری که تمام شکاف‌های موجود بین کاربران دارای معلولیت بینایی و کتابخانه را از بین می‌برد (ابانرین و اولوتویوسی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). گرچه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان یکی از پرچالش‌ترین وظایف کتابخانه‌ها و کتابداران و در کنار آن شناخت و نیازسنجی آنان از وظایف مهم تلقی می‌شود (رضائی‌زاده مهبادی و باقری، ۱۳۹۷). افراد دارای معلولیت بینایی همان نیازهای اطلاعاتی افراد بینا را دارند. همان‌طور که افراد بینا ممکن است روزنامه بخوانند، به یک لوح فشرده گوش دهند یا اطلاعات الکترونیکی را از اینترنت دانلود کنند، افراد دارای آسیب بینایی هم می‌خواهند به اطلاعات مربوطه دسترسی داشته باشند (رایینی، ۲۰۱۷). بنابراین افراد دارای معلولیت بینایی، نیازهای اطلاعاتی و رفتار جست‌وجوی اطلاعاتی مشابهی دارند. رفتار جست‌وجوی اطلاعات افراد نابینا و نیازهای اطلاعاتی آنان توسط ویلیامسون<sup>۴</sup>، شوادر و بو<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) مورد مطالعه قرار گرفت و مشخص شد بیشتر نیازها به استثنای برخی موارد، مشابه نیازهای دیگران بود. است بنابراین توسعه یک سرویس کتابخانه‌ای کارآمد برای افراد دارای معلولیت بینایی بسیار مهم است. تاکنون خدمات کتابخانه‌ای برای این افراد کافی نبوده است اما اهمیت دسترس‌پذیری اطلاعات برای افراد دارای معلولیت، اکنون توسط بخش‌های مختلف درک شده است. در حال حاضر با کمک فناوری اطلاعات می‌توان خدمات مناسب و کاربرپسندی را برای این افراد که مدت طولانی مورد بی‌توجهی قرار گرفته‌اند، فراهم کرد (رایینی، ۲۰۱۷).

نابینایان به واسطه کتابخانه با جهان ارتباط برقرار می‌کنند و از فناوری‌های جدید مرتبط با نابینایان آگاه می‌شوند (رضائی‌زاده مهبادی و باقری، ۱۳۹۷). از سوی دیگر، تأمین نیازهای اطلاعاتی آنان بدون آگاهی از نیازهای واقعی این گروه توان‌خواه امکان‌پذیر نیست و اگر بدون در نظر گرفتن آن اقدام به اطلاع‌رسانی و تأمین امکانات شود این اقدامات مفید نخواهد بود (صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد، و حریری، ۱۳۹۳). بنابراین اولین مرحله در خدمات اطلاع‌رسانی به نابینایان شناخت و درک آن‌ها به صورت بنیادین و همچنین شناخت پارامترهای

1. Public Library Manifesto

2. Rayini

3. Abodunrin & Olutoyosi

4. Williamson, Schauder, & Bow

اجتماعی و شناخت شاخص‌های مناسب برای جوابگویی به نیازهای اطلاعاتی آنان است (تاج‌آبادی و شعبانی، ۱۳۹۴). این درک و شناخت در کتابخانه‌های بزرگ اهمیت دوچندان دارد. واحد "افراد با آسیب بینایی" سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران به عنوان یکی از مطرح‌ترین واحدها و مجهزترین کتابخانه‌ها در سطح کشور و منطقه شهرت دارد.

پژوهش‌های متعددی برای مطالعه خدمات کتابخانه‌ها برای نابینایان انجام گرفته است که هر کدام از آنها برای شناسایی خواسته‌ها و نیازهای واقعی افراد با آسیب بینایی در جامعه خاص خود مفید هستند. نوشین فرد و رضوی (۱۳۸۹) در پژوهشی به مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آنها از خدمات کتابخانه‌ای پرداختند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بیشترین منبع مورد استفاده کاربران نابینا و کم‌بینا، منابع گویا و منابع بریل بود. درصد بسیار کمی از کاربران از منابع الکترونیکی استفاده می‌کردند. همچنین از تجهیزات و فناوری‌ها در حد بسیار کمی در کتابخانه‌ها استفاده می‌شد. ۹۰ درصد کاربران نابینا و کم‌بینا، منابع کتابخانه‌ها را کافی ندانسته و ۸۰ درصد کاربران، نقش کتابخانه در رفع نیازهای اطلاعاتی خود را در حد متوسط و پایین‌تر از آن دانسته‌اند. اکثر کاربران نابینا و کم‌بینا اظهار داشتند که از راهنمایی کتابداران در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برخوردار بوده‌اند. کوبی و احسانی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از منظر وجود بخش تخصصی نابینایان و کم‌بینایان و تطابق شرایط موجود با استانداردهای منابع، تجهیزات و وضعیت نیروی انسانی متخصص پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد بخش نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های مورد پژوهش، در شرایط مطلوبی قرار ندارند و تقریباً در هیچ کدام از شاخص‌های مورد نظر (اعم از فضا، تجهیزات، منابع، نیروی انسانی و خدمات‌رسانی)، به استانداردها نزدیک نیستند. ولویی (۱۳۹۴) در پژوهشی به مطالعه کیفی نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی اعضای نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌های عمومی شهرستان سمنان پرداخت. موضوع‌هایی که بیشتر توسط نابینایان و کم‌بینایان مورد مطالعه قرار می‌گرفت، موضوع‌های عمومی از قبیل آشنایی بود. این گروه از تمامی کانال‌های موجود برای جست‌وجوی اطلاعات استفاده می‌کردند. رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) در پژوهشی به شناسایی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا پرداختند. یافته‌ها نشان داد کاربران از منابع موجود در کتابخانه‌ها و میزان امکانات و تجهیزات، میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها و نیز از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌های شهر تهران بیش از حد متوسط رضایت داشتند. کاربران، میزان اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها را در حد متوسط و اما میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه‌ها را کمتر از حد متوسط دانسته‌اند. همچنین معتقدند مهم‌ترین عامل عدم دسترسی‌شان به اطلاعات کتابخانه، مسافت زیاد تا کتابخانه است. با توجه به نتایج پژوهش، رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا از کتابخانه‌ها به صورت معناداری بیش از حد متوسط بوده است. رضائی‌زاده مهابادی و باقری (۱۳۹۷) در پژوهشی به شناسایی عوامل مؤثر بر مکان‌یابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مختص نابینایان با هدف رفع نیازهای اطلاعاتی نابینایان و کم‌بینایان، گسترش فرهنگ و ارتقای علم و دانش و ایجاد امکانات و شرایط مناسب برای پر کردن اوقات فراغت آنان با بررسی و مطالعه جدول سوات<sup>۱</sup> در کلان شهر تهران پرداختند.

در خارج از کشور نیز پژوهش‌های نسبتاً مشابهی انجام شده است. کپلند<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان دسترس‌پذیری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، دسترس‌پذیری خدمات کتابخانه را در کتابخانه‌های عمومی، مدرسه‌ای و دانشگاهی از دیدگاه مراجعانی که توانایی متفاوت دارند، بررسی کرد. برای این مطالعه، پنج نفر از کاربران که هر یک از آنها تجربیات منحصر به فردی در زمینه معلولیت و جامعه داشتند، در مصاحبه‌های عمیق شرکت کردند. تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی، این درون‌مایه‌ها را آشکار کرد: عشق به کتابخانه و کتابخوانی، ناتوانی به عنوان یک پدیده اجتماعی، محدودیت‌های فیزیکی و موانع دسترسی و خدمات کتابخانه، فناوری و سازگاری. این پژوهش از طریق صدای مشارکت‌کنندگان، به درک "تجارب زیسته" مراجعه‌کنندگان کتابخانه که توانایی متفاوتی دارند، پرداخت و پیشنهادهایی در مورد چگونگی بهبود دسترسی به کتابخانه ارائه داد. رایینی (۲۰۱۷) در پژوهشی به موانعی که افراد کم‌بینا و نابینا با آن مواجه هستند، همچنین

1. SWOT

2. Copeland

نیازهای اطلاعاتی آنها، تجهیزات و خدمات ویژه‌ای را که از کتابخانه‌ها انتظار می‌رود، اشاره کرد و برای بهبود خدمات کتابخانه و اطلاع‌رسانی به افراد کم‌بینا، رهنمودهایی را ارائه داد. چامپونگ و داگبه<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) نیز در پژوهشی، به چگونگی دسترسی دانشجویان و معلولین بینایی به امکانات و منابع کتابخانه در دانشگاه آموزش وینبا<sup>۲</sup> پرداختند. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های گروه کانونی از ۴۸ نفر از ۹۹ دانشجوی کارشناسی با اختلال بینایی جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد دانشجویان دارای معلولیت بینایی، در دسترسی به زیرساخت‌های فیزیکی کتابخانه‌ها مشکلاتی دارند. همچنین مشخص شد منابع آموزشی کتابخانه‌های دانشگاه در قالب‌های در دسترس نیستند و کتابخانه فقط برای دانشجویان دارای اختلال بینایی، فصولی از کتاب را به صورت بریل تولید می‌کنند. یافته‌ها نشان داد دانشجویان با آسیب بینایی از مدیریت دانشگاه خواستار خرید وسایل کمکی برای استفاده شخصی و مستقل بودند. ناظم، بگ و سرکار<sup>۳</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی به ارزیابی سهولت و دسترسی خدمات کتابخانه به کاربران دارای معلولیت در دانشگاه مسلمانان الیگار<sup>۴</sup> هند پرداختند. این مطالعه نشان داد دانشگاه مذکور دارای یک کتابخانه هدفمند است تا بتواند کاربران معلول را در خود جای دهد. با این حال، بودجه اضافی برای توسعه امکانات کتابخانه‌ای، فن‌آوری‌های کمکی و مجموعه‌های آموزشی در دسترس، اختصاص داده نشده و این قضیه منجر به ارائه خدمات ناکافی به کاربران معلول می‌شود. با وجود در دسترس بودن برخی خدمات تخصصی، این مطالعه نشان داد کاربران معلول هنگام استفاده از خدمات کتابخانه به دلیل در دسترس نبودن منابع کتابخانه در قالب‌های مناسب، عدم کمک از سوی کارکنان کتابخانه آموزش دیده و عدم آموزش کافی به کاربران، با موانع زیادی روبرو هستند.

مرور پیشینه‌ها، پایین بودن سطح خدمات کتابخانه‌های داخل و خارج از کشور را به گروه‌های معلول نشان می‌دهد (کوکبی و احسانی، ۱۳۹۳؛ رفیعی مقدم، بزرگی، و غریبی، ۱۳۹۶؛ چامپونگ و داگبه، ۲۰۲۰؛ ناظم، بگ، و سرکار، ۲۰۲۱). گرچه این پژوهش‌ها اهمیت کشف مشکلات و محدودیت‌های حاکم بر خدمات کتابخانه‌ای برای افراد دارای معلولیت بینایی در انواع کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و مدارس را نشان می‌دهد. نکته مهمی که از مرور این پیشینه‌ها به دست آمد تأکید پژوهشگران بر استفاده از روش‌های کمی است تا کیفی. این نکته در مورد پیشینه‌های فارسی بیشتر دیده می‌شود. با توجه به اینکه واحد مستقلی در کتابخانه ملی ایران برای افراد دارای آسیب بینایی وجود دارد و این واحد از جایگاه ویژه‌ای در بین افراد دارای معلولیت در کشور و منطقه برخوردار است و نظر به اینکه مطالعه‌ای در سطح کتابخانه ملی ایران از دیدگاه افراد دارای آسیب بینایی انجام نشده است، پژوهشگران قصد دارند دیدگاه و نظر این قشر از کاربران را با روش کیفی استخراج و در برنامه‌ریزی بخش مربوطه بکار گیرند.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر کیفی است که به روش تحلیل محتوا انجام شده است و از رویکرد استقرایی برای رسیدن به اصلی‌ترین مفاهیم و مضامین مرتبط با موضوع پژوهش دست یافته است. جامعه آماری پژوهش حاضر، افراد دارای آسیب بینایی عضو کتابخانه ملی ایران بود. برای دسترسی به این اعضا، لیست افراد کم‌بینا و نابینا به همراه شماره‌های تماس آنها از طریق واحد عضویت سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران دریافت شد، سپس با هر کدام از آنها تماس گرفته شد و ضمن تأکید بر محرمانه بودن پاسخ‌های آنان و کسب رضایت از آنها، قرار مصاحبه گذاشته شد. نمونه به صورت هدفمند انتخاب شد. شرط ورود اعضای نابینا و کم‌بینا به جامعه پژوهش، دارا بودن تجربه استفاده از خدمات واحد نابینایان کتابخانه ملی ایران بود. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با نابینایان و کم‌بینایان بود. از آنان خواسته شد تا

1. Acheampong & Dogbe

2. University of Education, Winneba

3. Nazim, Beg & Sarkar

4. Aligarh Muslim University

درباره نیازها و مشکلات خود در استفاده از خدمات واحد نابینایان کتابخانه ملی ایران صحبت کنند. تلاش شد تا مشارکت کنندگان با حداکثر تنوع تجربیات انتخاب شوند.

نمونه‌گیری تا رسیدن داده‌ها به حد اشباع ادامه یافت. مصاحبه با ۱۰ نفر از افراد با آسیب بینایی به اشباع رسید. برخی از مشارکت کنندگان از طریق تماس تلفنی و تعدادی از آنها از طریق ارسال فایل پاسخ‌ها از طریق شبکه‌های اجتماعی از جمله واتساپ و تلگرام در این پژوهش شرکت کردند. در مواردی که ابهام وجود داشت یا منظور مشارکت‌کننده به درستی درک نمی‌شد، مجدداً با آنان تماس گرفته می‌شد و شفاف‌سازی می‌شد. مصاحبه‌ها در اسفندماه ۱۳۹۹ انجام شد و متوسط زمان مصاحبه‌ها با هر مشارکت‌کننده ۳۰ دقیقه بود. فایل‌های صوتی به متن تبدیل شد. روش تحلیل اینگونه بود که تمامی جملات، یک به یک خوانده می‌شد و مفهوم مستخرج از آن به عنوان یک کد در نظر گرفته می‌شد. با این کار ۱۳۲ کد اولیه از متن مصاحبه‌ها استخراج شد. بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، چندین درون‌مایه حاصل گردید. برای تجزیه و تحلیل آنها از نرم‌افزار مکس کیودا نسخه ۲۰ استفاده شد. جهت استحکام و صحت داده‌ها از معیارهای گوبا و لینکلن<sup>۱</sup> استفاده شد. این معیارها عبارتند از: اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری<sup>۲</sup> و تأییدپذیری<sup>۳</sup> (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۲). برای دستیابی به اعتبار، با اختصاص زمان کافی برای جمع‌آوری و تفسیر داده‌ها و از درگیری طولانی مدت با داده‌ها استفاده شد. این امر برای اطمینان از تفسیر معنی داده‌ها از نظر صحت و درستی انجام شد. همچنین متن کامل مصاحبه‌ها همراه با کدگذاری اولیه و طبقات اولیه بین نویسندگان مقاله رد و بدل می‌شد و از نظرات تأییدی و تکمیلی ایشان در کلیه مراحل کار استفاده می‌شد. برای افزایش قابلیت انتقال یافته‌ها تلاش شد از اصل حداکثری تنوع مشارکت‌کنندگان برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شود، همچنین با ارائه یافته‌های غنی و دقیق همراه با نقل‌قول‌های مناسب و توصیف جامع از تجارب گزارش شده توسط مشارکت‌کنندگان قابلیت انتقال‌پذیری بالا می‌رفت. برای اطمینان‌پذیری، ضمن ثبت و ضبط تمامی جزئیات پژوهش و یادداشت‌برداری در تمامی گام‌های کار، هر دو نویسنده مراحل کدگذاری و نقل‌قول‌های مشارکت‌کنندگان را بازنگری و تأیید نمودند. تأییدپذیری نیز از طریق مستندسازی و حفظ تمامی گام‌ها و مستندات در فرایند پژوهش، بازبینی‌های چندین باره و رد و بدل کردن متن مصاحبه‌ها، مقوله‌های اصلی و فرعی شناسایی شده توسط نویسندگان حاصل شد تا توافق بر روی تصمیم‌گیری‌ها تأیید شود.

## یافته‌ها

تحلیل مصاحبه‌ها منجر به شناسایی مقوله‌های اصلی و فرعی متعددی شد. در جدول ۱ کلیت این مقوله‌ها به همراه فراوانی آنها قابل مشاهده است. فراوانی ذکر شده صرفاً جهت نشان دادن، بسامد تکرار نیازها و درخواست‌های کاربران از مقوله‌هاست.

پرتال جامع علوم انسانی

1. Guba, Lincoln  
2. Dependability  
3. Confirmability

جدول ۱. مقوله‌های اصلی و فرعی به همراه فراوانی آنها

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	فراوانی
مشکلات و محدودیت‌ها	مسیرها و راهنماهای محیطی	۱۷
	ناامنی مسیر	۱۲
	استقلال نابینا	۱۳
	ابزارهای ویژه افراد با آسیب بینایی	۱۶
	امکانات رفاهی	۱۳
	شرایط محیطی تالار	۲۳
	بازاریابی خدمات	۱۸
پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات	آموزش	۳
	تقویت امکانات ویژه:	۷
	منابع	۷
	تقویت اقدامات داوطلبانه	۱
	خدمات غیر حضوری	۲

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تجربه مشارکت‌کنندگان در استفاده از خدمات واحد نابینایان کتابخانه ملی ایران در دو محور کلی "مشکلات و محدودیت‌ها" و "پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات" قابل تقسیم است. در ادامه هر یک از این مقوله‌ها به همراه تعدادی از نقل‌قول‌های آنها ذکر می‌شود.

#### مشکلات و محدودیت‌ها

۱-۱ مسیرها و راهنماهای محیطی: ابانرین و اولوتویوسی (۲۰۲۰) معتقد است محیط کتابخانه و ساختار فیزیکی آن مهمترین عاملی است که در استفاده مؤثر از کتابخانه در بین افراد دارای معلولیت بینایی تأثیر دارد. با توجه به محدودیت‌های افراد دارای معلولیت بینایی، مسیرها و راهنماهای محیطی برای رسیدن به مقصد، بیشترین اهمیت را برای این گروه دارد. یکی از عمده‌ترین مشکلاتی که مشارکت‌کنندگان از آن شکایت داشتند مسیرها و راهنماهای محیطی بود (با فراوانی ۱۷) که آنها را به بخش مربوطه می‌رساند. در ادامه نقل قول تعدادی از مشارکت‌کنندگان کم‌بینا و نابینا آورده می‌شود:

مشارکت‌کننده شماره ۳ بیان می‌کند: "از در ورودی کتابخانه ملی که وارد شده و به پله‌ها می‌رسیم پله‌ها هیچ علامتی که نشان بدهد اینجا پله است وجود ندارد. میله‌های کنار پله‌ها نوعی علامت است که ابتدا و انتهای پله را نشان می‌دهد با گرفتن آن می‌توانم مسیر پله‌ها را بالا یا پایین بیایم. چنین میله‌هایی در اطراف پله‌های موجود در کتابخانه ملی وجود ندارد؛" مشارکت‌کننده شماره ۵ معتقد بود: "پیدا کردن درب ورودی سالن کم‌بینایان و نابینایان بسیار سخت است و به دلیل باز بودن فضای ورودی تالارهای تخصصی که ختم به واحد نابینایان می‌شود و نیز به دلیل نبودن مسیر برجسته، منحرف می‌شوم و خودم در ورودی را پیدا نمی‌کنم؛" مشارکت‌کننده شماره ۲ بر این باور بود: "اگر نابینا بخواهد از گیت حراست برود به سمت سالن، وجود حوض‌های محوطه کتابخانه برای فرد نابینا هیچ علامتی ندارد ... حداقل باید این حوض‌ها لبه داشته باشند وقتی که یک نابینا با عصای سفید جهت‌یابی می‌کند، بتواند از طریق موانع برجسته و لبه‌های حوض، مسیرش را پیدا کند." ناامنی مسیر: قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مصوب ۱۳۹۷، کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها را موظف نموده است در طراحی اماکن عمومی و معابر به نحوی عمل کنند که امکان دسترسی و بهره‌مندی از آنها برای همه معلولان همانند افراد عادی فراهم گردد. تأمین امنیت مسیر در کتابخانه ملی از دیگر مواردی بود که افراد با آسیب بینایی در مورد آن صحبت نموده و در برخی موارد آن را مشکل

<sup>1</sup>. <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/94044>

ارزیابی نمودند: مشارکت کننده شماره ۱۰ تصریح کرد: "مسیر تا رسیدن به در ورودی بخش همیشه به یک شکل نیست و اکثراً در مسیر حرکت ما موانعی مثل نبر و ... به مناسبت مراسم‌های سازمان قرار می‌گیرد که در اینجا ما مسیر را گم می‌کنیم چرا که ما اصولاً مسیرها را حفظ کرده و حرکت می‌کنیم اگر کوچکترین تغییری در آن صورت گیرد دیگر ما قادر به تشخیص مسیر نیستیم. اکثراً به این موانع برخورد می‌کنیم یا با وجود اینها در ورودی را پیدا نکرده و مجبوریم از کسی راهنمایی بخواهیم". مشارکت کننده دیگری (شماره ۷) اظهار داشت: "از در کتابخانه که وارد می‌شویم مسیر حرکت یک سری حوضچه‌هایی دارد که شاید عمق زیادی نداشته باشد ولی خیلی استرس‌زا است".

۱-۲ استقلال نابینا: ادوایر و سوا<sup>۱</sup> (۱۳۹۴) یکی از راهبردهای زیربنایی در زمینه خدمات‌رسانی به مراجعین را استقلال کاربر در رفع نیازهای اطلاعاتی می‌داند. اکثر مشارکت کنندگان به استقلال نابینا در استفاده از خدمات کتابخانه تأکید نموده (با فراوانی ۱۳) و بیان داشتند ما تمایل داریم به طور مستقل بتوانیم از خدمات کتابخانه استفاده کنیم اما ظاهراً واحد نابینایان برای افراد بینا طراحی شده است تا افراد بینا ببینند و به فرد نابینا خدمات بدهند. مشارکت کننده شماره ۹ اظهار کرد: "کتاب‌ها و پایان‌نامه‌هایی را که ما نیاز داریم حتماً باید با خود یک همراه آورده و برای ما بخواند که اغلب پیدا کردن همراه برای ما مشکل است و خیلی تمایل داریم که برای انجام کارهایمان مستقل باشیم نه اینکه یک نفر را با خود راهی کرده و وابسته به دیگران باشیم. اگر در بخش کسی باشد که بتواند ما را بیشتر یاری کند و قسمت‌هایی از کتاب‌های مورد نظر را برای ما بخواند دیگر نیاز نیست که ما کسی را با خود همراه بیاوریم؛" مشارکت کننده شماره ۵ بیان کرد: "با وجود اینکه ۱۰ سال است به کتابخانه می‌آیم به وجود موانع مسیر افزوده می‌شود و بدون حضور کسی که من را راهنمایی کند تردد واقعاً سخت است؛"

۱-۳ ابزارهای ویژه افراد با آسیب بینایی: به اعتقاد ادوایر و سوا (۱۳۹۴) مراجعین در کتابخانه باید بتوانند مسائل خود را به کمک فناوری‌ها و کمک‌های سیار موجود به صورت خودگردان مرتفع کنند؛ برخی از مشارکت کنندگان پژوهش، مشکلات نرم‌افزارها و سخت‌افزارها و روز نبودن آنها را مشکل جدی برای نابینایان بیان کردند (با فراوانی ۱۶): به اعتقاد مشارکت کننده شماره ۴ "اگر اسکنری در بخش بود که خود افراد می‌توانستند صفحات مورد نیاز خود را اسکن کنند و همانجا بتوانند مطالعه کنند خیلی خوب می‌شد (خصوصاً منابع لاتین) چرا که می‌دانید اگر کتاب‌های لاتین را بتوان اسکن کرد، می‌توان با یک سری نرم‌افزارها، متن تصویر را به فرمت ورد<sup>۲</sup> تبدیل کرد و نرم‌افزارهای نابینایی این متن‌ها را برایشان بخواند البته درست است که این تبدیل دارای خطا است ولی خیلی جاها همین متن همراه با خطا را فرد متوجه خواهد شد و نیاز نیست که حتماً کسی را با خود به همراه بیاورد؛" مشارکت کننده شماره ۳ بیان کرد: "برجسته‌نگارها خیلی مهم است. ما چون املاءها را زیر دستان لمس نکرده‌ایم املاءهایمان خیلی ضعیف است مثلاً بچه‌هایی هستند که انگلیسی خوب صحبت می‌کنند ولی برای نوشتن مشکل دارند با این برجسته‌نگارها همزمان که متن خوانده می‌شود ما همزمان هم می‌توانیم صدا داشته باشیم هم متن زیر دستان باشد. این برجسته‌نگارها لازم است خصوصاً برای متن‌های انگلیسی، چون تلفظ‌ها فرق می‌کند و خیلی از تلفظ‌های ما اشتباه است. در حال حاضر کامپیوترها و برجسته‌نگارها به روز شده است ولی در بخش، هدفون‌های قوی قرار داده نشده است. این ابزارها برای افرادی که از معلولیت شنوایی و بینایی همزمان رنج می‌برند، مهم است؛" مشارکت کننده شماره ۲ پیشنهاد داد: "نرم‌افزار تبدیل متن به گفتار گویا هم مهم است تا ما بتوانیم فایل‌های فارسی را به فایل MP3 تبدیل کنیم و گوش دهیم".

۱-۴ امکانات رفاهی: افراد با آسیب بینایی به اقتضای شرایط خود، امکانات رفاهی ویژه‌ای نیاز دارند و با افراد عادی متفاوت هستند. نمونه‌ای از انتظارات و نقل قول‌های این گروه عبارت است از:

مشارکت کننده شماره ۷ بیان داشت: "برای تحویل وسایل کم‌بینا به کمدهای نگهداری، پیدا کردن شماره روی کمدها به علت ریز بودن شماره‌ها خیلی خیلی سخت است و هر زمان که تنها هستم باید از کسی بخواهم که شماره را برایم پیدا کند؛" مشارکت کننده شماره ۱ اظهار داشت: "مسیر مترو تا کتابخانه را یک فکری به حالش بکنید، پیاده آمدن از مترو تا کتابخانه برای ما بسیار سخت است، سرویس

1. Odwayer and Sua

2. Word



مخصوصی هم نداریم، برخی اوقات آژانس هم گیر نمی‌آید؛<sup>۴</sup> به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۴ "اگر برای فرد نابینا منشی چیزی بخواند صدا برای دیگران واقعاً آزار دهنده بوده و مزاحم فرد دیگری خواهد بود. بهتر است منشی و نابینا در اتاق دیگری مستقر بشوند".

۱-۵-۵ شرایط محیطی تالار: مقوله‌های این گزینه، به دو مقوله دیگر قابل تقسیم است:

۱-۵-۱. جایگاه کتابدار: محل قرارگیری کتابدار مسئول تالار و مهارت او از نکات مهمی بود که برخی از مشارکت‌کنندگان به آن اشاره کردند. مشارکت‌کننده شماره ۵ بر این باور بود: "کتابدار تالار بهتر است که در دسترس باشند. ماها نمی‌توانیم اشاره بدهیم و نمی‌توانیم برویم سراغ مسئول و اتاق او را پیدا کنیم؛<sup>۱</sup> به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۱۹ "حضور نیروی انسانی متخصص و آشنا به تکنولوژی روز در واحد نابینایان بسیار مهم است؛<sup>۲</sup> جکسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) نیز توصیه می‌کند کتابداران باید مهارت‌های فنی بسیار بالایی به ویژه در استفاده از فناوری‌های نو کسب کنند و تلاش کنند از نظر اطلاعات، موقعیت بسیار بالایی داشته باشند. مشارکت‌کننده کم‌بینایی (شماره ۸) معتقد بود: "مثلاً می‌شود محل اسکان مسئول را در جایی نزدیک به در و با رنگی متفاوت تر مشخص کرد". بر اساس مطالعات مبتنی بر مدل لایب‌کوال<sup>۲</sup> در کتابخانه دانشگاه رجیز<sup>۳</sup> نیز دسترس‌پذیری و رویت‌پذیری کتابداران، بخش اساسی از خدمات و تلاش‌های بازاریابی است (آنیل و گیل‌فویل<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵، ۳۸۷).

۱-۵-۲. شرایط محیطی خود تالار: شرایط خود تالار از نظر نور و ... نیز از نظر مشارکت‌کنندگان حائز اهمیت بود. برخی از نقل‌قول‌های آنها در این زمینه عبارت است از:

مشارکت‌کننده شماره ۹ تصریح کرد: "برای کسی که کم‌بینا است و وارد تالار می‌شود نور بسیار اندک است. بعضی از افراد هم که نابینا هستند سایه روشن را تشخیص می‌دهند اگر روشن‌تر باشد فکر می‌کنم راحت‌تر رفت و آمد کنند؛<sup>۱</sup> مشارکت‌کننده شماره ۷ نیز بر این باور بود: "نور طبیعی کمتر باشد بهتر است و بیشتر از نورهای مصنوعی استفاده شود و نورها طوری قرار گیرد که مستقیماً به کامپیوتر نتابیده یا مستقیماً بالای سر آنها نباشد که به داخل چشم آنها باشد بلکه مثلاً در پشت سر و از سمت چپ بتابد؛<sup>۲</sup> به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۵ "سالن بزرگ بخش، بسیار مفید است ولی برخی از ما علاوه بر مشکل بینایی دارای مشکل شنوایی نیز هستیم و از سمعک استفاده می‌کنیم که باعث می‌شود صداها محیط برای ما حکم نویز را داشته باشد. بهترین مکان برای ما جایی است که کاملاً ساکت بوده و بدون صدا باشد تا ما بتوانیم صدای کسی را که برای ما کتاب می‌خواند یا اینکه چیزهایی را که کامپیوترهای گویا می‌خوانند بشنویم ولی فضای باز محیط، امکان تمرکز روی هدف را به ما نمی‌دهد، اگر می‌شد که این بخش به اطاقک‌های کوچک تبدیل شده یا اطاق‌هایی حتی کوچک به ما اختصاص داده می‌شد خیلی بهتر می‌توانستیم از محیط استفاده کنیم".

۱-۶-۶ بازاریابی خدمات: به اعتقاد اش‌میت (۱۳۹۴، ۳۰) بازاریابی عنصر اساسی و بخش ضروری موفقیت هر کتابخانه است. ارزش محصولات و خدمات کتابخانه باید مشهود و ملموس باشد. بامیگبالا (۲۰۱۳) نیز بیان می‌دارد کتابخانه‌ها برای جذب مراجعین، به بازاریابی خدمات نیاز دارند. اکثر مشارکت‌کنندگان وضعیت آگاهی از خدمات این بخش و اطلاع‌رسانی این واحد را ضعیف ارزیابی کردند. مشارکت‌کننده شماره ۱۰ بیان داشت: "متأسفانه برای من ارتباط گرفتن با این بخش دشوار است و هیچ راهی برای آگاه شدن از خدمات وجود ندارد چون نه پایگاه اطلاع‌رسانی نه شبکه اجتماعی فعالی وجود ندارد؛<sup>۱</sup> به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۱ "لازم است از توان شبکه‌های اجتماعی خاصی برای این بخش استفاده شود؛<sup>۲</sup> مشارکت‌کننده شماره ۲ تأکید کرد: "کاش بتوان از طریق شبکه‌های اجتماعی با کارکنان این بخش ارتباط داشت، البته به صورت غیررسمی این اتفاق می‌افتد ولی فقط افراد خاصی از این امکان برخوردارند".

1. Jackson

2. LibQual

3. Regis University Library

4. O'Neill & Guilfoyle

### ۱. پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات

در این مقوله اصلی، تعدادی پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات کتابخانه از متن مصاحبه‌ها استخراج شد که در جدول ۱ به آن اشاره شد. این مفاهیم به همراه نقل قول‌هایی از مشارکت‌کنندگان در ادامه ذکر می‌شود:

۱-۲. آموزش: مقوله سواد اطلاعاتی و آموزش مراجعین جهت استفاده از خدمات کتابخانه، به ویژه در کتابخانه‌های بزرگ، از جمله مفاهیم بسیار مهمی است که در صورت محقق نشدن، وقت زیادی را از کارکنان کتابخانه خواهد گرفت. برخی از مشارکت‌کنندگان به نقش آموزش بدو عضویت برای این گروه ویژه تأکید کردند. مشارکت‌کننده شماره ۲ بیان کرد: "به نظر من باید برای نابینا کسی باشد که این مسیر از حراست تا تالار نابینایان را آموزش دهد؛" مشارکت‌کننده دیگری (شماره ۴) نیز پیشنهاد داد: "بچه‌ها را جلسه اول و دوم با محیط آشنا کنیم و همه جا را نشان دهیم حتی سرویس بهداشتی، تا این گروه بتوانند خودشان رفت و آمد کنند و حس بهتری دارد".

۲-۲. تقویت امکانات ویژه: اکثر مشارکت‌کنندگان، خدمات ویژه به این گروه را مهم دانستند (با فراوانی ۷) و بر انجام آن تأکید داشتند: مشارکت‌کننده شماره ۶ تصریح کرد: "سرعت اینترنت برای نابینا و کم‌بینا در سالن خیلی محدود است. این افراد برای جست‌وجو نیاز به اینترنت دارند، حتی بیشتر از فرد بینا. در سالن‌های دیگر کتابخانه ملی سرعت اینترنت واقعاً عالی ولی در سالن ما وحشتناک پایین است و با این سرعت نمی‌شود دانلود کرد".

۲-۳. منابع: به دلیل محدودیت‌های منابع برای این گروه لازم است برنامه مشخصی برای این گروه در نظر گرفته شود. مشارکت‌کننده شماره ۱۰ اشاره کرد: "دسترسی به پایان‌نامه‌ها، رساله‌ها و مقاله‌ها برای این افراد خاص آسان‌تر شود، کتب تخصصی صوتی شود و چه بهتر که به روز باشد نه قدیمی و کهنه؛" مشارکت‌کننده شماره ۱ معتقد بود: "دسترسی به کتب به راحتی و بدون تشریفات برای این افراد خاص صورت گیرد".

۲-۴. تقویت اقدامات داوطلبانه: استفاده از توان افراد سالم برای گروه نابینایان پیشنهادی بود که یکی از مشارکت‌کنندگان (شماره ۲) ارائه داد: "منابع نابینایان بیشتر کتاب‌های صوتی و متون دیجیتالی است که برای جمع‌آوری آنها کمی با تولیدکنندگان آنها مشکل داریم اگر به هر طریق بتوان این منابع را جمع‌آوری کرد و مشکل حق مؤلف آنها را مرتفع نمود و در آرشیو قرار داد بسیار مفید است. مثلاً اگر بتوان در جاهایی از کتابخانه آگهی زد که هر کس کتاب گویا، متن دیجیتال یا هر چیزی که به درد نابینا بخورد به بخش اهدا کند".

۲-۵. خدمات غیرحضور: با روی کار آمدن شبکه‌های اجتماعی و آنلاین، برخی از مشارکت‌کنندگان بر آن تأکید نموده و بیان داشتند: "خدمات مجازی به کاربران این تالار را گسترش دهید. کاش می‌شد مشاوره‌های فردی غیرحضور با مسئولان واحد نابینایان داشته باشیم" (مشارکت‌کننده شماره ۶ و ۹)؛ مشارکت‌کننده شماره ۸ اذعان داشت: "متأسفانه وبگاه‌های کتابخانه ملی برای افراد نابینا و کم‌بینا مناسب نیست و مرتب تغییر می‌کند و نابینا در این فضا سردرگم می‌شود. سایت طوری است که وقتی وارد سایت می‌شوی می‌توانی امروز منبع را آنلاین مطالعه کنی ولی دفعه بعد آن را پیدا نمی‌کنی و همچنین نمی‌توانی آن را دانلود کنی".

### بحث و نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات مناسب برای معلولین بهتر است ارزیابی نیازها را با همکاری خود جامعه معلولین انجام دهند. این امر بر بازرگانی و چیدمان ساختمان‌ها و علائم و راهنماهای محیطی، برنامه‌های توسعه، تهیه تجهیزات و برنامه‌های تبلیغاتی تأثیر خواهد گذاشت. مصاحبه با کاربران دارای آسیب بینایی در این پژوهش و تجربه آنها در استفاده از خدمات واحد نابینایان کتابخانه ملی ایران در دو محور کلی "مشکلات و محدودیت‌ها" و "پیشنهاد برای ارتقای سطح خدمات" تبیین شد. مشکلات متعددی توسط افراد با آسیب بینایی در کتابخانه ملی ایران طی این پژوهش گزارش شد. یکی از عمده‌ترین مشکلاتی که مشارکت‌کنندگان به آن اشاره کردند مسیرها و راهنماهای محیطی و ساختار فیزیکی بود، تأمین امنیت مسیر نیز از دیگر مواردی بود که افراد با آسیب بینایی در مورد آن صحبت نموده و

آن را مشکل ارزیابی نمودند. چنین مشکلی در سایر پژوهش‌ها نیز گزارش شده است از جمله در پژوهش چامپونگ و داگبه (۲۰۲۰) نیز دانشجویان نابینا در رابطه با دسترسی به زیرساخت‌های فیزیکی کتابخانه‌های دانشگاه و دسترسی به ساختمان و مبلمان کتابخانه‌های دانشگاه اظهار نارضایتی کردند. بحث ایمنی مسیر در رسیدن به کتابخانه نیز مورد شکایت کاربران بود. رفیعی مقدم، بزرگی، و غریبی (۱۳۹۶) نیز میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه‌ها را کمتر از حد متوسط دانسته‌اند.

مشکل نرم‌افزارها و سخت‌افزارها و به روز نبودن آنها از دیگر مشکلاتی بود که در این پژوهش گزارش شد. همسو با نتایج این پژوهش نیز ابانرین و اولوتویوسی (۲۰۲۰) تصریح می‌کنند کتابخانه‌ها باید به خوبی به منابع اطلاعاتی با خط بریل و چاپ بزرگ و همچنین تجهیزات کمکی مجهز باشند تا کاربران معلول را قادر سازند تا به طور مستقل به اطلاعات دسترسی داشته باشند. صیامیان و همکاران (۱۳۹۳) نیز کمبود ابزارهای ویژه برای نابینایان را مهمترین مانع برای دسترسی نابینایان به اطلاعات مورد نیاز این گروه بیان کردند.

افراد با آسیب بینایی به سبب محدودیت‌های خاص خود، امکانات رفاهی ویژه‌ای نیاز دارند. اتاق‌های ویژه از مهمترین امکانات رفاهی برای این گروه عنوان شد که علی‌رغم تعبیه چنین اتاق‌هایی در کتابخانه ملی ایران در بخش، این اتاق‌ها برای امور اداری در نظر گرفته شده است. شرایط محیطی تالار (جایگاه کتابدار و شرایط محیطی خود تالار) نیز مستلزم توجه است. حضور کتابداران در اولین مواجهه کاربر و شرایط نور و فضای تالار نیز نیازمند توجه و متناسب‌سازی با نیازهای این گروه است. صیامیان و همکاران (۱۳۹۳) نیز در مرور نظام‌مند خود بر روی ارتباط با کتابداران؛ وقت گذاشتن کتابداران برای کاربران؛ برخورداری کاربران نابینا و کم‌بینا از راهنمایی کتابداران در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز؛ مهارت بالای کارکنان برای پاسخگویی و یاری در بازیابی منابع و اطلاعات به این کاربران تأکید کرده‌اند.

یافته‌ها نشان داد اطلاع‌رسانی این واحد برای نابینایان از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست حال آنکه هر کتابخانه باید برنامه و خط‌مشی مکتوبی برای ارتباط، بازاریابی و تبلیغات داشته باشد. کتابخانه‌ها باید کاربران را از خدمات جدید یا تغییر در خدمات موجود آگاه کنند. بسیاری از کتابخانه‌های نابینایان این کار را از طریق خبرنامه‌هایی با قالب جایگزین یا جلسات آموزشی ویژه انجام می‌دهند. رفیعی مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) نیز در پژوهش خود میزان اطلاع‌رسانی نابینایان از خدمات کتابخانه را در حد متوسط ارزیابی کردند. چامپونگ و داگبه (۲۰۲۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که دانشجویان دارای معلولیت بینایی از منابع الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه و نحوه دسترسی به آنها آگاهی ندارند.

پیشنهاد‌های کاربران دارای آسیب بینایی برای ارتقای سطح خدمات نیز نیازمند توجه است. آموزش یکی از مهمترین پیشنهاد‌های این کاربران بود. سطح آموزش در کتابخانه ملی ایران، به ویژه آموزش بدو عضویت، برای افراد دارای معلولیت بینایی رضایت‌بخش نیست و در بسیاری از موارد چنین آموزشی وجود ندارد. تاج‌آبادی و شعبانی (۱۳۹۴) معتقدند آموزش یکی از پیچیده‌ترین وظایف هر سازمان است که موجب توانمندی کاربر می‌شود و موفقیت‌های آینده را تضمین می‌کند. کاربرد فناوری در خدمات‌رسانی از اصول پذیرفته شده جهانی در کتابخانه‌هاست و نقطه عطفی در استقلال بخشیدن جهت بازیابی اطلاعات و دسترسی آسان و سریع است. این امر در مورد نابینایان نیز بسیار صادق است اما تا زمانی که به عنوان یک ضرورت شناخته نشود همپای دیگر موارد مطرح شده، امکان ایجاد بستری مناسب برای استفاده از فن‌آوری اطلاعات برای همسان‌سازی نابینایان با محیط پیرامون خود مانند افراد عادی وجود نخواهد داشت. بنابراین کتابخانه‌ها باید استراتژی مشخصی برای جذب خوانندگان و ارائه آموزش به آنها ایجاد کنند. آموزش کاربران در استفاده از سرویس‌های جدید و فناوری‌های جدیدی که از این خدمات پشتیبانی می‌کنند، نیز بسیار ضرورت دارد. چامپونگ و داگبه (۲۰۲۰) نیز عدم توانایی دانشجویان نابینا در استفاده از منابع کتابخانه را به دلیل آموزش ناکافی کاربران در مورد نحوه دسترسی به منابع کتابخانه عنوان کردند.

از دیگر پیشنهاد‌های نابینایان در این پژوهش تقویت منابع بود. مطالعات مختلف، یافته‌های مشابهی را نشان داده‌اند که نشان می‌دهد کاربران دارای معلولیت بینایی در بیشتر کتابخانه‌ها، منابع کافی به خط بریل یا چاپ بزرگ ندارند (چامپونگ و داگبه، ۲۰۲۰). نوشین فرد و رضوی (۱۳۸۹) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند ۹۰ درصد کاربران، منابع کتابخانه را ناکافی دانسته و نقش کتابخانه در رفع نیازهای اطلاعاتی خود را در حد متوسط و پایین‌تر ارزیابی کردند. تاج‌آبادی و شعبانی (۱۳۹۴) معتقدند دسترسی به اطلاعات روزآمد می‌تواند در

لحظه لحظه زندگی انسان‌ها اثرگذار باشد. اگر منابع موجود در کتابخانه‌ها متناسب با نیازهای نابینایان و کم‌بینایان نباشد می‌توان گفت که کتابخانه در ایفای رسالت خویش ناکام مانده است.

تقویت امکانات ویژه از دیگر پیشنهادات مطرح در این پژوهش بود که توسط افراد با آسیب بینایی پیشنهاد شد. نگاه ویژه به این گروه از نظر مسیرها و راهنماهای محیطی، خدمات ویژه در بخش از جمله حضور کارکنان همراه، توجه به زیرساخت‌های فناوری از جمله سرعت اینترنت و تسهیل فرایندهای کاری در این واحد از جمله این امکانات ویژه بود.

تقویت اقدامات داوطلبانه از دیگر موارد مطرح بود. استفاده از فعالیت‌های داوطلبانه اعضای سالم برای صوتی‌سازی منابع دارای حق مؤلف از جمله این اقدامات پیشنهادی است. حتی می‌توان به ازای این اقدامات، خدمت کوچکی نیز به آنها ارائه داد چرا که بر اساس تئوری تقابل، افراد تمایل دارند به ازای چیزی که ارائه می‌دهند هدیه کوچک و پاداشی دریافت کنند حتی اگر یک لبخند باشد. تقویت خدمات غیرحضورى نیز از خواسته‌های این گروه بود. تاج‌آبادی و شعبانی (۱۳۹۴) معتقدند با توجه به مشکلات زندگی شهری، امروزه نیاز به خدمات غیرحضورى به این افراد بیشتر از گذشته احساس می‌شود و خدمات کتابخانه دیجیتالی به این افراد باید گسترش یابد تا افراد از هر مکانی قادر باشند به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند.

در کل، نتایج پژوهش حاضر نشان داد افراد دارای معلولیت بینایی، مشکلات و محدودیت‌های متعددی در استفاده از خدمات واحد نابینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران دارند. با توجه به اینکه این کتابخانه به عنوان کتابخانه مادر مطرح است، بهتر است دست‌اندرکاران سازمان در این زمینه پیگیری لازم را برای رفع محدودیت‌های کنونی به انجام برسانند و با ارزیابی مستمر نیازهای اطلاعاتی این گروه، بازرگانی و اختصاص امکانات و تسهیلات ویژه و بهبود شرایط فیزیکی و راهنماهای محیطی و برنامه‌های بازاریابی و اطلاع‌رسانی خدمات از کانال‌های در دسترس افراد دارای آسیب بینایی، در جهت ارتقای سطح خدمات کتابخانه برای افراد با آسیب بینایی گام بردارند.

این پژوهش محدودیت‌هایی با خود داشت به علت اینکه این پژوهش در دوران شیوع کووید ۱۹ انجام شده است، در گردآوری داده‌های آن مشکلاتی وجود داشت. در شرایط عادی، افراد دارای آسیب بینایی به این واحد تردد داشتند اما در دوران کووید-۱۹ میزان مراجعه به این بخش کاهش یافته بود. در صورتی که این امکان فراهم بود تا گردآوری داده‌ها در قالب گروه کانونی و با تعداد بیشتری از کاربران و به صورت رودررو و حضوری انجام می‌شد، احتمالاً داده‌های غنی‌تری حاصل می‌شد. گرچه تلاش شد مصاحبه‌های از راه دور با تماس‌های متعدد شفاف شود ولی به یقین، مصاحبه‌های رو در رو داده‌های بیشتری را منتقل می‌کرد.

با توجه به یافته‌های این پژوهش پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

- تأمین امنیت مسیرهای تردد کم‌بینایان و نابینایان: با برجسته‌سازی مسیر تردد نابینایان، تعبیه حفاظ اطراف جوی‌ها و حوضچه‌های محوطه کتابخانه ملی و استفاده از رنگ‌های متمایز برای کمک به کم‌بینایان برای تردد مستقل، بررسی دوره‌ای مسیرهای تردد کم‌بینایان و نابینایان برای رفع موانع تردد از جمله پنهان و ... می‌توان امنیت مسیرهای تردد کاربران دارای آسیب بینایی را تا حدودی تأمین کرد.
- تلاش برای تأمین استقلال افراد با آسیب بینایی: با کنترل دوره‌ای مسیرهای تردد و راهنماهای محیطی و رفع موانع موجود می‌توان به تأمین استقلال این گروه آسیب‌پذیر اقدام نمود.
- تقویت خدمات غیرحضورى: استفاده از توان شبکه‌های اجتماعی برای مشاوره‌های فردی کتابداران با کاربران و مصاحبه‌های مرجع غیرحضورى با آنها می‌تواند از تردد پرخطر این گروه‌ها جلوگیری نمود.
- تقویت نقش کتابداران در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران دارای آسیب بینایی: بسیار مهم است که کتابخانه‌ها استانداردها و ارزش‌های اخلاقی را برای برخورد با کاربران معلول ایجاد کنند و همه کارکنان را از این استانداردها آگاه کنند.
- تقویت راه‌های اشاعه و اطلاع‌رسانی به کاربران: بهتر است ابزاری برای ارتباط منظم با مراجعه‌کنندگان دارای معلولیت بینایی، در قالب بریل، متن الکترونیکی و یا خبرنگارهای صوتی که خدمات کتابخانه را معرفی و اطلاع‌رسانی کنند تعبیه گردد.

- استفاده از نرم‌افزارهای به روز: نصب به روزترین ویندوز بر روی سیستم‌ها و استفاده از نرم‌افزارهای جدید مثل نرم‌افزارهای تبدیل متن به گفتار گویا، خصوصاً در زمینه متون فارسی، می‌تواند این گروه را در تأمین نیازهای اطلاعاتی یاری نماید.
- استفاده از سخت‌افزارهای ویژه از جمله مودم مخصوص برای این بخش به منظور تأمین سرعت اینترنت، راهی برای همگام شدن این کاربران با فناوری‌های اطلاعاتی روز دنیا است.

## منابع

- ادوایر، ش. و سوا، ب. (۱۳۹۴). دوام سودمندی: استفاده از تجربه‌های بانک‌ها، فرودگاه‌ها و خرده‌فروشی‌ها برای استمرار ارائه خدمات کتابخانه‌ها. ترجمه آرزو تجلی. در: گزیده مقالات ایفلا ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱، ۶۲-۷۳.
- ارجمند، ت. و تیموری‌خانی، ا. (۱۳۸۵). کتابخانه‌های نابینایان. در: دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی، ج. ۲، ۱۵۳۵.
- اشمیت، ژ. (۱۳۹۴). بازاریابی مؤثر کتابخانه‌ها: حاصل دنیای مدرن امروز یا نتیجه تکامل دیروز. ترجمه علیرضا انتهایی. در گزیده مقالات ایفلا ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱، ۲۶-۴۳.
- تاج‌آبادی، ر. و شعبانی، س. (۱۳۹۴). جایگاه و تأثیر کتابخانه‌های عمومی در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران کم‌بینا و نابینا. همایش ملی جامعه بینا، شهروند نابینا.
- رضائی‌زاده مهابادی، کک. و باقری، ع. (۱۳۹۷). شناسایی عوامل مؤثر بر مکان‌یابی کتابخانه برای نابینایان در کلان‌شهر تهران با استفاده از جدول SWOT، کنفرانس عمران، معماری و شهرسازی کشورهای جهان اسلام، تبریز.
- رفیعی‌مقدم، ف.، بزرگی، ا. و غریبی، ر. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران: از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا. دانش‌شناسی، ۱۰(۳۸)، ۵۳-۶۵.
- صیامیان، ح.، حسن‌زاده، م.، نوشین‌فرد، ف. و حریری، ن. (۱۳۹۳). نیازهای اطلاعاتی کاربران با آسیب بینایی و نقش کتابخانه‌ها در تأمین آنها: مرور نظام‌مند. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، (۹۸).
- طباطبایی، ا.، حسینی، پ.، مرتضوی، ح. و طباطبایی‌چهر، م. (۱۳۹۲). راهبردهایی برای ارتقاء دقت علمی در تحقیقات کیفی. مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، ۵(۳)، ۶۶۳-۶۷۰.
- کوکبی، م. و احسانی، ص. (۱۳۹۳). وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و نیروی انسانی برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، (۷۹).
- نوشین‌فرد، ف. و رضوی، ی. (۲۰۱۱). 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.
- ولویی، ع. (۱۳۹۴). مطالعه کیفی نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی اعضای نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌های عمومی شهرستان سمنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه خوارزمی.

## References

- Abodunrin, S. A., & Olutoyosi, M. O. (2020). Bottle neck to the effective use of academic library among students with visual impairment in tertiary institution in Oyo State. *International Journal of Educational Research*, 7(1), 141-148.
- Acheampong, N. O., & Dogbe, D. (2020). Access to Library Facilities and Resources by Students with Visual Impairment at University Of Education, Winneba. *Library Philosophy and Practice*, 1-16.
- Argmand, T., & Timuriyakhani, A. (2006). *Libraries for the Blind*. In: Encyclopedia of Library and Information Science, V2, 1535. [In Persian]
- Bamigbola, A. A. (2013). Application of Marketing Strategies and Mix to Digital Information Services (DIS): Nigerian University Libraries Perspectives. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 961. Reteriened 2017/12/20 from: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2338&context=libphilprac>

- Copeland, C. A. (2011). Library and information center accessibility: The differently-able patron's perspective. *Technical Services Quarterly*, 28(2), 223-241.
- Edwire, Sh., & Sova, b. (2015). *Durability of utility: Using the experience of banks, airports and retailers to continue to provide library services*. Translation of Arzoo Manifestation. Excerpts from IFLA Papers 2010 and 2011, 62-73. [In Persian]
- Jackson, R. (2002). Revolution or evolution: reference planning in ARL libraries. *Reference Services Review*, 30(3), 212-228.
- Kokabi M, Ehsani S. (2015). Study the status of public library in khuzestan against standards for resources, supplies, and expert personal for library services of the blind and semi-blind. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20 (4), 661-684. [In Persian]
- Nazim, M., Beg, A., & Sarkar, M. (2021). Access to library facilities and services for users with disabilities: a study of Aligarh Muslim University in India. *Journal of Access Services*, 1-16.
- Nooshinfar, F., Razavi, S. Y. (2011). Investigation of Information Needs of Blind and Low-sighted Users in Kerman City and Their Use of Library Services. *Research on Information Science & Public Libraries*, 16 (4), 129-149. [In Persian]
- O'Neill , Kimberly L., & Guilfoyle, Brooke A. (2015). Sign, Sign, Everywhere a Sign: What Does "Reference" Mean to Academic Library Users?. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), 386-393.
- Rayini, J. (2017). Library and information services to the visually impaired persons. *Library Philosophy and Practice*, 1510.
- Rezaeizadeh Mahabadi, K., & Bagheri, A. (2018). Identifying the factors affecting the location of the library for the blind in the metropolis of Tehran using the SWOT table, Conference on Civil Engineering, Architecture and Urban Planning of the Islamic World, Tabriz. [In Persian]
- Rafiei Moghadam, F., Bozorgi, A., & Gharibi, R. (2017). A Survey Status of Public Libraries Resources And Services in Tehran City From The Perspective of Blind And Low Vision User. *Journal of knowledge Studies*, 10(38), 53-65. [In Persian]
- Schmidt, J. (2015). *Effective marketing of libraries: the result of today's modern world or the result of yesterday's evolution*. Excerpts from IFLA Papers 2010 and 2011, 26-43. [In Persian]
- Siamian , H., Hassanzadeh, M., Nooshinfard, F., & Hariri, N. (2014). Information Needs of visually impaired people and Role of Libraries in Meeting Them: A Systematic Review. *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization*, 25(2), 150-165. [In Persian]
- Tajabadi, R., & Shabani, S. (2015). *The position and impact of public libraries in meeting the information needs of blind and visually impaired users*. National Conference of the Blind Society, Blind Citizen. [In Persian]
- Tabatabaee, A., Hasani, P., Mortazavi, H., & Tabatabaeichehr, M. (2013). Strategies to enhance rigor in qualitative research. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*, 5 (3), 663-670. [In Persian]
- Williamson, K., Schauder, D., & Bow, A. (2000). Information seeking by blind and sight impaired citizens: an ecological study. *Information research*, 5(4), 5-4.
- Vlooe, A. (2015). *Qualitative study of information needs and information seeking behavior of blind and visually impaired members of public libraries in Semnan*. Kharazmi University, Faculty of Psychology and Educational Sciences. [In Persian]