

## بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا

فریده رفیعی مقدم<sup>۱</sup> | اشرف السادات بزرگی<sup>۲</sup> | رضا غریبی<sup>۳</sup>

۱. عضو هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال fariderafiee@yahoo.com  
۲. عضو هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال ashrafbozorgi@yahoo.com  
۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، مسئول کتابخانه عمومی خاتم الانبیاء بهارستان (نویسنده مسئول) reza.gharibi272@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۳/۲۲

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، شناسایی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا است. **روش پژوهش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است. از بین کتابخانه‌های شهر تهران، ۴ کتابخانه، با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۰۱ نفر به روش نمونه گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. جامعه پژوهش کاربران نابینا و کم بینای کتابخانه‌های شهر تهران است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۲ تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از هر دو آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های فریدمن و T تک متغیری، همچنین فراوانی و درصد، میانگین و انحراف معیار تحلیل شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که میانگین حاصله از میزان رضایت کاربران از خدمات امانت و رزرو ( $X = 7/14$ ) در مقایسه با میانگین فرضی ( $X = 6$ ) در حدود ۱/۱۴ واحد بیشتر بوده است. همچنین 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 دارند. کاربران میزان اطلاع رسانی 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.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج پژوهش، رضایت کاربران نابینا و کم بینا از کتابخانه‌ها به صورت معناداری بیش از حد متوسط بوده است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت، وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا بیش از حد متوسط و در حد مطلوب می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: نابینایان، کم بینایان، کتابخانه‌ها، خدمات، منابع، شهر تهران

مقدمه

نابینایان و کم بینایان از حقوق مساوی با سایر افراد برخوردار هستند و یکی از وظایف کتابخانه‌ها فراهم آوردن امکانات لازم برای دسترسی این قشر به منابع اطلاعاتی است. افزودن به تعداد کتابخانه‌ها و پرداختن به جنبه‌های کیفی آن در مناطق مختلف و اجرای روند صحیح تبلیغاتی جهت آموزش شیوه‌های اصولی بهره‌برداری و معرفی هر چه بیشتر اماکن مطالعاتی - تحقیقاتی، باعث می‌شود تا هر روز بر تعداد مشتاقان به مطالعه افزوده شود و با تأثیرات جنبی مشکلات ناشی از فقر فرهنگی نیز کاهش یابد. به طوری که این افراد بتوانند مانند سایر افراد جامعه سطح دانش خود را ارتقاء داده و در حوزه‌های مختلف اجتماعی فعالیت نمایند و برای جامعه خود مفید باشند. بنابراین، بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم بینای شهر تهران و گستره خدماتی که توسط کتابخانه‌های شهر تهران به آن‌ها ارائه می‌شود بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا می‌تواند علاوه بر شناسایی نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌ها بر ضرورت استفاده از فناوری‌های نوین در کتابخانه‌ها و ترویج فرهنگ استفاده از فناوری‌های نوین و شبکه‌های اطلاع رسانی تأکید نماید (نوشین فرد و رضوی، ۱۳۸۹).

ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم بینایان، یکی از پرچالش‌ترین وظایف کتابخانه و کتابداران است. در دورانی که حجم اطلاعات موجود در جهان به سرعت افزایش می‌یابد، توجه به نیازهای اطلاعاتی این گروه برای جلوگیری از عمیق‌تر شدن ورطه‌ی ناشی از ((محرومیت اطلاعاتی)) میان بینایان و نابینایان در زمره‌ی تعهدات حرفه‌ای کتابداران تمام کتابخانه‌ها به شمار می‌رود (تعاونی (خالقی)، ۱۳۸۲).

رشد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به ویژه اینترنت موجب شده است که دامنه و حجم مواد اطلاعاتی قابل دسترس برای این گروه گسترش یابد. از این رو، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی با بهره‌گیری از امکانات و تجهیزات نوین می‌توانند خدمات مناسبی را برای افراد نابینا و کم بینا تدارک

ببینند (نوشین فرد و رضوی، ۱۳۸۹).

با توجه به نقش کتابخانه‌ها در خدمات اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات به قشرهای مختلف از کتابخانه‌ها انتظار می‌رود که نیازهای اطلاعاتی نابینایان و کم بینایان را شناسایی و تسهیلاتی را برای برآوردن این نیازها ارائه دهند به طوری که این افراد بتوانند از حق مساوی با دیگران در بهره‌مندی از کتابخانه‌ها برخوردار باشند (یعقوب پور نرگسی، ۱۳۸۳).

امید است پژوهش حاضر با بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا، بتواند نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه شده به کاربران نابینا و کم بینا را آشکار نموده و به راه کارهای مفیدی برای بهبود کیفیت و کمیت خدمات کتابخانه‌های مذکور در جهت رضایت‌مندی از این خدمات از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا دست یابد.

امروزه در دنیایی زندگی می‌کنیم که حداقل ۵۰۰ میلیون نفر از جمعیت سراسر جهان دچار نوعی معلولیت هستند. در این میان، تعداد ۳۸ میلیون نفر از معلولیت بینایی رنج می‌برند. تعداد نابینایان ساکن در کشور ایران را ۱۶۰ هزار نفر و جمعیت نیمه‌بینایان کشور را نیز ۷۰۰ تا ۹۰۰ هزار نفر برآورد کرده‌اند. (بشارتی، ۱۳۷۸)

نگرش اساسی دنیای جدید نگرش برابری دسترس‌پذیری به اطلاعات است، برابری نه به مفهوم تساوی بلکه به مفهوم برابری فرصت‌ها برای همه‌ی افراد یک جامعه است. (رضوی اصل، ۱۳۸۷) با توجه به این نکته، پژوهش حاضر به بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا می‌پردازد. شایسته است وضعیت فضا و تشکیلات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی یا بخش‌های نابینایان و نیمه‌بینایان کتابخانه‌ها در این شهر و منابع و خدمات ارائه شده توسط آنها مطالعه و بررسی شود که آیا مجموعه منابع، امکانات و خدمات کتابخانه‌ها توانایی رفع نیاز اطلاعاتی نابینایان و جلب رضایت‌مندی آنان را دارد؟

۸٪ نیروی انسانی کتابخانه را تشکیل می‌دهند. ۱۳٪ از کل کتاب‌های موجود را کتاب‌های بریل تشکیل می‌دهد.

آیت الهی (۱۳۸۲) در پژوهش خود میزان استفاده نابینایان و کم‌بینایان از کتاب‌های گویا، بریل و الکترونیکی در استان تهران را بررسی کرد. نتایج مطالعه حاکی بود که ۵۰٪ کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد مطالعه فاقد منابع گویا، بریل، چاپ‌درشت و الکترونیکی بودند. فضای نامناسب برای مطالعه، فقدان تحصیلات تخصصی مسئولان و کارکنان کتابخانه‌ها، نبود امکانات رایانه‌ای برای سازماندهی و ارائه خدمات به جامعه، نبود خط‌مشی مدون و سیاست‌گذاری مشخص، نبود ارتباطات بین کتابخانه‌ها برای مواردی مانند اشتراک منابع و تبادل اطلاعات و فقدان بودجه اختصاصی مستقل مواردی بودند که در همه کتابخانه‌های مورد بررسی مشاهده شد.

ضیایی و بشارتی (۱۳۸۳)، در پژوهشی با عنوان "مطالعه‌ای در مورد نحوه ارائه خدمات به دانشجویان نابینا در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران" به معرفی جنبه‌های مختلف بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران و موضوعاتی چون نحوه ایجاد بخش نابینایان، امکانات و تجهیزات و چگونگی ارائه خدمات به دانشجویان نابینا و کم‌بینا پرداخته است و وضعیت موجود کتاب‌های گویا و بریل را در ایران ناخوشایند و ناکارآمد دانسته و بیان کرده است که کتابخانه‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از منابع موجود در اینترنت، بهترین محتوا را برای نابینایان فراهم آورند. همچنین ایجاد فهرست مشترک بهترین راه برای دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان است.

خسروی و خسروی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آن" به بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه ملی ایران پرداختند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که

دسترسی به اطلاعات حق مسلم همه انسانهاست. در برخورداری از این حق نه تنها هیچ مانعی پذیرفته نیست بلکه لازم است که جامعه، تسهیلات مورد نیاز را برای کسانی که دارای معلولیت هستند فراهم آورد. بنابراین اصل برابری دسترس پذیری، اساسی‌ترین و مهم‌ترین اصل در ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان است. ارائه خدمات به معلولان از جمله نابینایان توسط کتابخانه‌های عمومی، طبق اساسنامه کتابخانه‌های عمومی ایران، از وظایف آنهاست (بشارتی، ۱۳۷۸).

نابینایان و کم‌بینایان به علت فقدان و کمبود قوه بینایی، مشکلاتی برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی خود دارند. در این راستا کتابخانه‌ها باید مواد و خدمات ویژه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان در نظر بگیرند تا آنها هم مثل افراد بینا از حق مساوی استفاده از کتابخانه و اطلاعات برخوردار باشند (نوشین فرد و رضوی، ۱۳۸۹). از این رو پژوهش حاضر در پی بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا است.

بشارت (۱۳۷۸) هدف از تحقیق خود را آشنایی با وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان و نیمه‌بینایان مستقر در شهر تهران و پی‌بردن به مشکلات موجود بیان کرده است. روش تحقیق پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. جامعه مورد پژوهش ۹ کتابخانه (۳ کتابخانه عمومی، ۲ کتابخانه دانشگاهی، آموزشی - پژوهشی و ۴ کتابخانه آموزشگاهی) بود و نتایج نشان داد بیش از ۶۶٪ کتابخانه‌ها با کمبود فضا مواجه هستند. ساختمان تمام کتابخانه‌ها به‌طور اختصاصی برای نابینایان و نیمه‌بینایان ساخته نشده است و هیچ‌گونه تسهیلات ویژه‌ای برای آنان فراهم نیست. بیشتر کتابخانه‌ها از امکانات مناسب سرمایه‌ی و گرمایشی برخوردار هستند. حدود ۲۰٪ کتابخانه‌ها به وسایل ایمنی و ۳۰٪ به تهویه مجهز هستند. تمام کتابخانه‌ها مشکل بودجه دارند. از نظر نیروی انسانی فقط ۱۱٪ بینا و متخصص کتابداری و کارشناس هستند. نابینایان حدود ۱۶٪ و نیمه‌بینایان

بیش از ۵۰ درصد از مراجعه کنندگان نابینا و کم‌بینای کتابخانه ملی از ارائه خدمات این بخش رضایت دارند و نتایج حاصله بیانگر آن است که مجموعه کتابخانه از نظر کیفی و محتوایی تا حدودی تأمین کننده نیاز اطلاعاتی اعضاست ولی خدمات اطلاع رسانی رضایت‌بخش نمی‌باشد. همچنین تجهیزات دیداری- شنیداری و تجهیزات ساختمانی از وضعیت مطلوبی برخوردار است و نیز فضای اختصاص یافته به این بخش بسیار مناسب است. از جمله موانع قابل بحث در مورد دسترسی به فضای کم کتابخانه، عدم کفپوش‌های برجسته و تابلوهای راهنمای صوتی است. در زمینه کفایت تعداد نیروی انسانی شاغل نیز مراجعه‌کنندگان اتفاق نظر ندارند.

نوشین فرد و رضوی (نوشین فرد و رضوی، ۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای" به مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینای شهر کرمان پرداختند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که ۹۵ درصد کاربران کم بینا و نابینا منابع کتابخانه‌ها را ناکافی دانسته‌اند و ۵۰ درصد کاربران معتقدند کتابخانه‌ها کم‌تر از حد متوسط در رفع نیازهای اطلاعاتی آنها مؤثر بوده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ۵۳/۸ درصد کتابخانه‌ها از نظام امانت بین کتابخانه‌ای استفاده نمی‌کنند. نتایج نشان داد که بیش‌ترین منبع مورد استفاده کاربران نابینا و کم بینا، منابع گویا (۶۴٪) و منابع بریل (۴۲٪) می‌باشند. متأسفانه درصد بسیار کمی از کاربران از منابع الکترونیکی استفاده می‌نمایند. همچنین از تجهیزات و فناوری‌ها در حد بسیار کمی در کتابخانه استفاده می‌شود.

رشیدپور و پور احمد (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و کم بینایان مستقر در استان خراسان رضوی و بررسی میزان رضایت‌مندی کاربران از خدمات آنها" به بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و کم بینایان در استان خراسان رضوی و همچنین بررسی میزان رضایت‌مندی اعضای این کتابخانه‌ها پرداخته است. از نتایج به

دست آمده مشخص شده ۲۵ درصد کتابخانه‌ها دارای ساختمان مستقل هستند و بقیه به عنوان بخشی از یک کتابخانه دیگر فعالیت می‌کنند. تقریباً ۹۰ درصد ساختمان کتابخانه‌ها بیشتر از ۱۰ سال عمر دارند. هیچ کتابخانه‌ای استودیو ضبط صدا ندارد. همه کتابخانه‌ها از ضبط صوت و برای رفع نیاز مراجعان استفاده می‌کنند. ۷۵ درصد مسئولان کتابخانه‌ها نابینا هستند. ۷۵ درصد کتابخانه‌ها تنها توسط یک کتابدار اداره می‌شوند. از نظر ایشان، وضعیت منابع موجود به طور متوسط رضایت‌بخش بود. همچنین، مراجعان از خدمات ارائه شده و نحوه رفتار و برخورد کتابداران و به طور کلی از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها رضایت کامل داشتند.

کوکبی و احسانی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و نیروی انسانی برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان" به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از منظر وجود بخش تخصصی نابینایان و کم بینایان و تطابق شرایط موجود با استانداردهای منابع، تجهیزات و وضعیت نیروی انسانی متخصص پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بخش نابینایان و کم بینایان 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 خدمات رسانی) به استانداردها نزدیک نیستند.

ویلیامسون<sup>۱</sup> و شاوردر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) پژوهشی در زمینه اطلاع‌جویی نابینایان و کم بینایان با تأکید بر نقش اینترنت به عنوان یکی از مجراهای کسب اطلاعات انجام دادند. در این پژوهش نقش اینترنت بر زندگی شخصی و اجتماعی افراد نیز مورد بررسی قرار گرفت. مطالعه بر روی ۱۶ شرکت‌کننده نابینا انجام شد و گردآوری داده‌ها طی مصاحبه‌هایی با افراد مذکور صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که تقریباً نیمی از افراد اظهار داشتند که مهمترین مانع عدم دسترسی به اینترنت هزینه است.

۱. Kristy Williamson

۲. Don Chauder

پژوهش حاضر به بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا می‌پردازد که تاکنون پژوهشی برای شناخت وضعیت فعلی آنها صورت نگرفته است.

هدف از این پژوهش شناسایی وضعیت منابع و خدمات موجود در کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم بینا است که برای شناختن وضعیت همکاری نیروی انسانی با کاربران، امکانات و تجهیزات، موانع عدم دسترسی آنها به اطلاعات و همچنین خدمات اطلاع رسانی و میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه‌ها و تلاش برای یافتن راه حل‌هایی برای ارائه خدمات بهتر و ارائه پیشنهاد برای کاستن مشکلات حاکم بر آنها براساس یافته‌های پژوهش است. لازم به ذکر است که در راستای اهداف پژوهش سؤال‌های اساسی عبارتند از:

۱. میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از کتابخانه‌های شهر تهران از لحاظ خدمات امانت و رزرو چگونه است؟
۲. میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از منابع کتابخانه‌های شهر تهران به لحاظ کمی چگونه است؟
۳. میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از منابع کتابخانه‌های شهر تهران به لحاظ کیفی چگونه است؟
۴. کدام عوامل و موانع در عدم دسترسی نابینایان و کم بینایان به اطلاعات در کتابخانه‌های شهر تهران موثرند؟
۵. وضعیت خدمات اطلاع رسانی کتابخانه‌های شهر تهران برای کاربران نابینا و کم بینا چگونه است؟
۶. وضعیت امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های شهر تهران جهت ارائه خدمات به نابینایان و کم بینایان چگونه است؟
۷. وضعیت همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های شهر تهران با افراد نابینا و کم بینا چگونه است؟
۸. میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه برای نابینایان و کم بینایان چگونه است؟

دارا نبودن مهارت و عدم اعتماد به نفس برای استفاده از کامپیوتر همچون افراد بینا از دیگر موانع ذکر گردید. نتایج نشان داد که باید جهت رفع نیازهای اطلاعاتی افراد معلول در جامعه همچون سایر افراد راه‌هایی تدارک دیده شود تا آنان نیز بتوانند به طور مساوی نقش خود را در اقتصاد اطلاعاتی ایفا نمایند.

لوئیز<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، پژوهشی با عنوان "بررسی تجارب افراد نابینا و کم بینا در استفاده از خدمات اطلاعات الکترونیکی، با توجه به عملکرد این خدمات در کتابخانه‌های عمومی" انجام داده است. این تحقیق راجع به افراد کم بینایی است که از خدمات اطلاعات الکترونیکی در موقعیت حقیقی زندگی استفاده می‌کنند. نتایج حاصله نشان می‌دهد اکثریت پاسخ دهندگان که ۲۳ نفر با ۹۵ درصد بوده‌اند چگونگی استفاده از خدمات الکترونیک را بیش از یک بار در هفته اعلام کرده‌اند و ۵ نفر با ۷/۲۱ درصد توضیح دادند که بیشتر آنها به صورت روزانه از خدمات استفاده نموده‌اند و ۱ نفر ۳/۴ درصد استفاده از خدمات الکترونیکی را در حدود هر دو هفته یکبار اعلام کرد.

تودارو<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، در پژوهشی با عنوان خدمات کتابخانه برای مردم با ناتوانی‌ها در آرژانتین به بررسی وضعیت جاری خدمات کتابخانه برای افراد معلول و کم بینا در آرژانتین پرداخت. یافته‌ها نشان داد که همه کتابخانه‌ها در شرایط مناسب برای ارائه خدمات برای افراد معلول و کم بینا نیستند و نیاز به اقدامات زیادی برای اصلاح شدن و پیشرفت دارند.

رولند<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) هدف از تحقیق خود را آشنایی اعضای ایفلا از وضعیت نابینایان، سطح سواد و وضعیت تعلیم و تربیت آنها، کمبود خدمات، استانداردها و خواسته‌های نابینایان و وضعیت توزیع مظاهر فناوری مربوط به نابینایان در تعدادی از کشورهای قاره آفریقا شامل آفریقای جنوبی، کنیا، زامبیا، زیمبابوه، نیجریه، سیرالئون، لیبیا و گامبیا اعلام می‌کند.

۱. Lewis, Andrew  
۲. Todaro  
۳. Row land

## روش پژوهش

این پژوهش از نوع پیمایشی است که به روش توصیفی انجام گرفته است. ابزار گردآوری پرسشنامه است که توسط محقق برای کاربران نابینا و کم‌بینای کتابخانه‌های شهر تهران ساخته شده است. در پژوهش حاضر جامعه آماری، کتابخانه‌های نابینایان واقع در شهر تهران و عنصر نمونه‌گیری، کاربران نابینا و کم‌بینای این کتابخانه‌ها اعم از عضو دائم یا موقت کتابخانه‌ها در زمان انجام تحقیق می‌باشند.

روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع تصادفی بوده است که از بین کتابخانه‌های شهر تهران ۴ کتابخانه شامل کتابخانه‌های مرکزی پارک شهر، کتابخانه حسینیه ارشاد، کتابخانه مجتمع آموزشی نابینایان دخترانه نرجس و کتابخانه مجتمع آموزشی نابینایان پسرانه شهید محبی که در مجموع دارای ۴۹۵ عضو نابینا و کم‌بینا بوده‌اند انتخاب گردید. جهت بررسی روایی پرسشنامه‌ی مذکور از روایی محتوی<sup>۱</sup> استفاده گردید؛ بدین منظور پس از تهیه سؤال‌های پرسشنامه در اختیار چهار نفر از اساتید دانشگاه قرار گرفت و از آنان خواسته شد تا در مورد هر سؤال و میزان تناسب آن با موضوع و اهداف پژوهش نظرهای و دیدگاه‌های خود را بیان دارند. پس از گردآوری نظرهای آنها و اصلاح نکات یاد شده، پرسشنامه‌ی نهایی جهت اجرا آماده گردید.

به‌منظور سنجش اعتبار پرسشنامه‌ی پژوهش حاضر از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> استفاده شده است که نتایج بدست آمده بر روی ۲۰۱ کاربر نابینا و کم‌بینای مورد بررسی نشان داد که ضریب آلفای آن برابر ۰/۸۲ می‌باشد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های استخراج شده از پاسخ‌ها، از طریق آمار توصیفی و استنباطی تحلیل شده و با آزمون‌های آماری مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه به جدول مورگان حجم نمونه ۲۰۱ نفر بوده و روش نمونه‌گیری از نوع طبقه‌ای تصادفی بوده است.

در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی همچون فراوانی و درصد و میانگین و انحراف معیار جهت بررسی متغیرهای پژوهش استفاده شده است. جهت سنجش دلیل مراجعه، موضوع مورد مطالعه و همچنین عوامل عدم دسترسی به اطلاعات توسط کاربران از آزمون فریدمن<sup>۳</sup> استفاده شده است. علاوه بر آن جهت سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات امانت و رزرو از منابع به لحاظ کمی و کیفی، خدمات اطلاع‌رسانی امکانات و تجهیزات، همکاری نیروی انسانی کتابخانه‌ها و اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه‌ها شهر تهران به تفکیک نتایج آزمون T تک متغیری گزارش داده شده است.

## یافته‌های پژوهش

در این بخش با توجه به یافته‌های پژوهش پاسخ‌گویی به پرسش‌های مطرح شده و تجزیه و تحلیل نتایج انجام می‌گیرد. سؤال‌های پژوهش در طیف پنج طبقه‌ای لیکرت از ۱ ال ۵ تنظیم شده است. لذا دامنه تغییر نمرات در پرسش‌های مختلف پژوهش نسبت به مؤلفه‌های پژوهش متفاوت می‌باشد. با توجه به این دامنه تغییر برای هر پرسش از میانگین فرضی استفاده شده است.

پرسش اول: میزان رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا از کتابخانه‌های شهر تهران از لحاظ خدمات امانت و رزرو چگونه است؟

۱. Content Validity

۲. Cronbach,sCofficient Alpha

۳. Fredman Test

جدول ۱. نتایج آزمون t تک متغیری جهت بررسی میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌های مورد مطالعه

متغیر	ویژگی‌های آماری		انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	t	درجه آزادی	احتمال خطا
	میانگین	میانگین							
میزان رضایت از خدمات امانت و رزرو	۷/۱۴	۲/۲۷	۲۰۱	۶	۱/۱۴	۷/۱۵	۲۰۰	۰/۰۰۰	

متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد بررسی گزارش داده بودند که از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌ها تا حد زیادی رضایت دارند.

پرسش دوم: میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از منابع کتابخانه‌های شهر تهران به لحاظ کمی چگونه است؟  
مؤلفه‌های مورد بررسی در پرسشنامه شامل میزان رضایت از مدت امانت کتاب، تعداد منابع، مواد بریل، کتاب گویا و کتاب الکترونیک بوده است.

به طور کلی نتایج نشان داد که میانگین حاصله از میزان رضایت کاربران از خدمات امانت و رزرو ( $\bar{X} = 7/14$ ) در مقایسه با میانگین فرضی ( $X^- = 6$ ) در حدود  $1/14$  واحد بیشتر بوده است. علاوه بر آن نتایج آزمون T تک متغیری نیز در این زمینه نشان داد که ما بین میانگین‌های مشاهده شده و فرضی، تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از  $0/01$  وجود دارد ( $p < 0/01$  و  $T_{200} = 7/15$ )؛ بنابراین می‌توان این گونه اظهار نمود که میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌ها به صورت معناداری بیش از حد

جدول ۲. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی

میزان رضایت از منابع به لحاظ کمی	ویژگیهای آماری		انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	t	درجه آزادی	احتمال خطا
	میانگین	میانگین							
میزان رضایت از منابع به لحاظ کمی	۱۱/۸	۳/۷	۲۰۱	۱۰	۱/۸	۶/۸۹	۲۰۰	۰/۰۰۰	

نابینا و کم بینای مورد مطالعه چنین اظهار نموده بودند که از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی تا حد زیادی رضایت دارند.

پرسش سوم: میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از منابع کتابخانه‌های شهر تهران به لحاظ کیفی چگونه است؟  
مؤلفه‌های مورد بررسی در پرسشنامه شامل روزآمد بودن منابع، خدمات امانت، خدمات رزرو، خدمات مرجع و خدمات غیرحضور بوده است.

همان گونه که نتایج نشان می‌دهد میانگین کسب شده از میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از منابع موجود به لحاظ کمی ( $\bar{X} = 11/8$ ) از میانگین فرضی ( $X^- = 10$ ) در حدود  $1/8$  واحد بیشتر بوده است. این در حالی است که نتایج آزمون t تک متغیری در این مورد دال بر آن بود که ما بین این دو میانگین تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از  $0/01$  وجود دارد ( $p > 0/01$  و  $t_{200} = 6/89$ )؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی بیش از حد متوسط بوده و کاربران

جدول ۳. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه از منابع موجود در

کتابخانه‌ها به لحاظ کیفی

		ویژگی‌های آماری						
احتمال	درجه	t	تفاضل	میانگین	انحراف	میانگین	میزان رضایت	
خطا	آزادی		میانگین‌ها	فرضی	معیار	تعداد	از منابع به لحاظ کیفی	
۰/۰۰۰	۲۰۰	۵/۵	۱/۴۴	۸	۲/۹۶	۲۰۱	میزان رضایت از منابع به لحاظ کیفی	

در کتابخانه‌ها به لحاظ کیفی بیش از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه چنین اظهار نموده بودند که از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کیفی تا حد زیادی رضایت دارند.

پرسش چهارم: کدام عوامل و موانع در عدم دسترسی نابینایان و کم بینایان به اطلاعات در کتابخانه‌های شهر تهران موثرند؟

همان گونه که نتایج نشان می‌دهد میانگین کسب شده از میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از منابع موجود به لحاظ کیفی ( $X = 9/44$ ) از میانگین فرضی ( $X = 8$ ) در حدود ۱/۴۴ واحد بیشتر بوده است. این در حالی است که نتایج آزمون t تک متغیری در این مورد دال بر آن بود که ما بین این دو میانگین تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ وجود دارد ( $p > 0/01$  و  $t_{200} = 6/89$ )؛ و لذا می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از منابع موجود

جدول ۴. داده‌های توصیفی عوامل عدم دسترسی کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه به اطلاعات در کتابخانه‌های شهر تهران

		ویژگیهای آماری					
تعداد	بیشترین	کمترین	واریانس	خطای	انحراف	میانگین	عوامل عدم دسترسی به اطلاعات
	نمره	نمره		معیار	معیار		
۲۰۱	۴	۱	۰/۸۳	۰/۰۶	۰/۹۱	۲/۹۵	کمبود منابع اطلاعاتی
۲۰۱	۴	۰	۰/۸۶	۰/۰۷	۰/۹۳	۲/۹۴	روز آمد نبودن منابع
۲۰۱	۴	۰	۱/۱۲	۰/۰۸	۱/۰۶	۲/۵۶	نبود فضای مناسب برای مطالعه
۲۰۱	۴	۰	۰/۸۶	۰/۰۷	۰/۹۲	۳/۳	مسافت زیاد تا کتابخانه
۲۰۱	۴	۰	۰/۶۴	۰/۰۶	۰/۸	۲/۷۳	محدودیت ساعت کار
۲۰۱	۴	۰	۱/۶۱	۰/۰۹	۱/۲۷	۲/۵	ضعف سخت افزار و نرم افزار
۲۰۱	۴	۰	۱/۰۴	۰/۰۷	۱/۰۲	۲/۰۹	عدم همکاری کتابدار

مربوط به مسافت زیاد آنان با کتابخانه بوده است. اما در درجه دوم میانگین کمبود منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌ها ( $X = 2/95$ ) بیشتر از سایر عوامل عدم دسترسی به اطلاعات بود و به فاصله

داده‌های توصیفی حاصله از جدول ۴ بیانگر آن است که از میان عوامل عدم دسترسی کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه به اطلاعات کتابخانه‌ها بالاترین میانگین با ( $X = 3/3$ )



و سخت‌افزار ( $X^- = 2/5$ ) رتبه‌های بعدی را به خود اختصاص داده بودند. سرانجام کم‌ترین میانگین عوامل عدم دسترسی کاربران مورد مطالعه به اطلاعات کتابخانه‌ها متعلق به عدم همکاری کتابدار با کاربر ( $X^- = 2/09$ ) بوده است.

اندکی از آن میانگین روز آمد نبودن منابع ( $X^- = 2/94$ ) قرار داشته است که رتبه چهارم با میانگین ( $X^- = 2/73$ ) متعلق به محدودیت ساعت کار کتابخانه بوده است. همچنین میانگین نبود فضای مناسب برای مطالعه ( $X^- = 2/56$ ) وضعیت نرم‌افزار

جدول ۵. نتایج آزمون فریدمن جهت مقایسه عوامل عدم دسترسی کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه به اطلاعات در کتابخانه‌ها

ویژگی‌های آماری	میانگین رتبه‌ها	تعداد	$X^2$	درجه آزادی	سطح معناداری
کمبود منابع اطلاعاتی	۴/۳۴				
روز آمد نبودن منابع	۴/۴۷				
نبود فضای مناسب برای مطالعه	۳/۶۳				
مسافت زیاد تا کتابخانه	۵/۲۵	۲۰۱	۲۳۸/۸۱	۶	۰/۰۰۰
محدودیت ساعت کار	۴				
ضعف سخت افزار و نرم افزار	۳/۷۶				
عدم همکاری کتابدار	۲/۵۶				

چنین عنوان نمود که عوامل عدم دسترسی کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه به اطلاعات کتابخانه‌ها به صورت معناداری از یکدیگر متفاوت بوده است. با مراجعه به جدول داده‌های توصیفی (جدول ۵) در می‌یابیم که کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه مهم‌ترین عامل عدم دسترسی‌شان به اطلاعات کتابخانه‌ها را نسبت به دیگر عوامل مسافت زیادشان را تا کتابخانه ذکر نموده بودند.

پرسش پنجم: وضعیت خدمات اطلاع رسانی کتابخانه‌های شهر تهران برای کاربران نابینا و کم بینا چگونه است؟

همان‌گونه که از نتایج حاضر استنباط می‌شود، در مجموع ما بین میانگین رتبه‌های عوامل عدم دسترسی کاربران مورد مطالعه به اطلاعات کتابخانه‌ها تفاوت‌هایی از یکدیگر مشاهده می‌شود، به طوری که میانگین رتبه‌ی مسافت زیاد کاربران کتابخانه ( $X^2_j = 5/25$ ) در مقایسه با سایر عوامل عدم دسترسی به اطلاعات به صورت بارزی بیشتر بوده است. علاوه بر آن نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن نیز در این زمینه نشان داد که مقدار فریدمن محاسبه شده ( $X^2_j = 238/81$ ) از مقدار مجذورکای جدول ( $X^2 = 16/81$ ) با درجه آزادی ۶ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ بیشتر می‌باشد؛ بر این اساس می‌توان

جدول ۶. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان خدمات اطلاع رسانی کتابخانه‌های مورد مطالعه به کاربران نابینا و کم بینا

ویژگی‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
میزان خدمات اطلاع رسانی	۷/۷۵	۳/۶۴	۲۰۱	۸	-۰/۲۵	-۰/۹۹	۲۰۰	۰/۳۲۴

عنوان نمود که از نظر کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه میزان خدمات اطلاع رسانی کتابخانه‌ها در حد متوسط بوده است.

پرسش ششم: وضعیت امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های شهر تهران جهت ارائه خدمات به نابینایان و کم بینایان چگونه است؟

از نتایج چنین استنتاج می‌شود که میانگین حاصله از میزان خدمات اطلاع رسانی کتابخانه‌های مورد مطالعه به کاربران نابینا و کم بینا  $(X = 7/75)$  تنها در حدود  $0/25$  واحد کمتر از میانگین فرضی  $(X = 8)$  بوده است. همچنین نتایج آزمون  $t$  تک متغیری در این مورد حاکی از آن بود که ما بین این دو میانگین تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از  $0/05$  وجود ندارد ( $p = 0/324$  و  $t_{200} = -0/99$ )؛ بنا براین می‌توان چنین

جدول ۷. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های مورد مطالعه به کاربران نابینا و کم بینا

متغیر	ویژگی‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
میزان امکانات و تجهیزات	۱۱/۷	۳/۱	۲۰۱	۱۰	۱/۷	۷/۷۶	۲۰۰	۰/۰۰۰	

کتابخانه‌ها بیش از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه بر این باور بوده‌اند که میزان امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های مورد مطالعه جهت ارائه به آنان به میزان زیادی است.

پرسش هفتم: وضعیت همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های شهر تهران با افراد نابینا و کم بینا چگونه است؟

به طور کلی نتایج بیانگر آن بود که میانگین میزان امکانات و تجهیزات کتابخانه‌های مورد مطالعه جهت ارائه به کاربران نابینا و کم بینا  $(X = 11/7)$  از میانگین فرضی  $(X = 10)$  در حدود  $1/7$  واحد بیشتر بوده است. این در حالی است که نتایج آزمون  $t$  تک متغیری حکایت از آن داشت که ما بین میانگین‌های مشاهده شده و فرضی تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از  $0/01$  وجود دارد ( $p > 0/01$  و  $t_{200} = 7/76$ )؛ پس می‌توان چنین گزارش داد که میزان امکانات و تجهیزات

جدول ۸. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان همکاری نیروی انسانی در کتابخانه‌های

مورد مطالعه به کاربران نابینا و کم بینا

متغیر	ویژگی‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها	۸/۹۱	۲/۵۶	۲۰۱	۸	۰/۹۱	۵/۰۴	۲۰۰	۰/۰۰۰	

همان گونه که ملاحظه می‌شود، میانگین میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها با کاربران نابینا و کم بینا

بر آن نتایج آزمون  $t$  تک متغیری در این زمینه نشان دهنده آن

نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها با آنان به میزان زیادی بوده است.

پرسش هشتم: میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه برای نابینایان و کم بینایان چگونه است؟

بود که ما بین این دو میانگین تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ وجود دارد ( $p > ۰/۰۱$  و  $t^{۰۰۵} = ۵/۰۴$ )؛ بر این اساس می‌توان اظهار نمود که میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها بیشتر از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه گزارش داده بودند که میزان همکاری

جدول ۹. نتایج آزمون T تک متغیری جهت بررسی میزان رعایت اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌های مورد مطالعه برای

کاربران نابینا و کم بینا

متغیر	ویژگیهای آماری	میانگین	انحراف معیار	تعداد	میانگین فرضی	تفاضل میانگین‌ها	T	درجه آزادی	احتمال خطا
میزان رعایت اصول استاندارد سازی ساختمان کتابخانه‌ها	۱/۶۷	۱/۲۳	۲۰۱	۲	-۰/۳۳	-۳/۷۹	۲۰۰	۰/۰۰۰	

رزرو کتابخانه‌های شهر تهران به صورت معناداری بیش از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد بررسی از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌ها تا حد زیادی رضایت دارند.

از یافته‌های پژوهش می‌توان چنین نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران مورد مطالعه از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی و کیفی بیش از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی و کیفی تا حد زیادی رضایت دارند.

پژوهش‌نویسین فرد، رضوی (۱۳۸۹) نشان می‌دهد که ۹۵ درصد کاربران کم بینا و نابینا منابع کتابخانه‌ها را ناکافی دانسته‌اند و ۵۰ درصد کاربران معتقدند کتابخانه‌ها کم‌تر از حد متوسط در رفع نیازهای اطلاعاتی آنها مؤثر بوده‌اند و بیشترین منبع مورد استفاده کاربران نابینا و کم بینا، گویا (۶۴٪) و منابع بریل (۴۲٪) هستند و درصد بسیار کمی از کاربران از منابع الکترونیکی استفاده می‌نمایند. با توجه به نتایج برگرفته از یافته‌های پژوهش حاضر در میزان رضایت کاربران از منابع به لحاظ کمی و کیفی بیشترین درصد را به خود اختصاص داده است. بر این اساس می‌توان چنین عنوان نمود که عوامل عدم دسترسی کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه به اطلاعات

یافته‌ها مؤید آن است که میانگین میزان رعایت اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌های مورد مطالعه برای کاربران نابینا و کم بینا ( $X = ۱/۶۷$ ) در حدود ۰/۳۳ واحد کمتر از میانگین فرضی ( $X = ۲$ ) بوده است. همچنین نتایج آزمون t تک متغیری در این مورد دال بر آن بود که ما بین این دو میانگین تفاوت معناداری در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ وجود دارد ( $p > ۰/۰۱$  و  $t_{۰۰۵} = -۳/۷۹$ )؛ با توجه به این امر می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که میزان اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها به صورت معناداری کمتر از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم بینای مورد مطالعه گزارش داده بودند که اصول استانداردسازی کتابخانه‌های مورد مطالعه برای آنان به میزان اندکی صورت گرفته است.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اصل تساوی دسترس پذیری، ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد نابینا و کم بینا باید به گونه‌ای باشد که آن‌ها بدون توجه به معلولیت‌شان قادر به بهره‌گیری از منابع و خدمات کتابخانه‌ای باشند. یافته‌های پژوهش نشان داده است که میزان رضایت کاربران نابینا و کم بینا از خدمات امانت و

کتابخانه‌ها به صورت معناداری از یکدیگر متفاوت بوده است. کاربران نابینا و کم‌بینای مورد مطالعه مهم‌ترین عامل عدم دسترسی‌شان به اطلاعات کتابخانه، مسافت زیادشان را تا کتابخانه ذکر نموده بودند.

بنابر یافته‌های بدست آمده می‌توان چنین عنوان نمود که از نظر کاربران نابینا و کم‌بینای مورد مطالعه میزان خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها در حد متوسط بوده است.

خسروی، خسروی (۱۳۸۸) اشاره دارد که بیش از ۵۰ درصد از مراجعه‌کنندگان نابینا و کم‌بینای کتابخانه ملی از ارائه خدمات این بخش رضایت دارند و نتایج حاصله بیانگر آن است که مجموعه کتابخانه از نظر کیفی و محتوایی تا حدودی تأمین‌کننده نیاز اطلاعاتی اعضاست، ولی خدمات اطلاع‌رسانی رضایت‌بخش نمی‌باشد. در صورتی که در پژوهش حاضر ارائه میزان خدمات اطلاع‌رسانی به کاربران نابینا و کم‌بینا توسط کتابخانه‌های شهر تهران رضایت‌بخش است.

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان چنین گزارش داد که میزان امکانات و تجهیزات کتابخانه‌ها بیش از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم‌بینای مورد مطالعه بر این باور بوده‌اند که میزان امکانات و تجهیزات کتابخانه‌ها جهت ارائه به آنان به میزان زیادی رضایت‌بخش است.

از یافته‌های پژوهش می‌توان اظهار نمود که میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های مورد مطالعه بیشتر از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم‌بینا گزارش داده بودند که میزان همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها با آنان به میزان زیادی رضایت‌بخش بوده است.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که میزان رعایت اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها به صورت معناداری کمتر از حد متوسط بوده و کاربران نابینا و کم‌بینای مورد مطالعه گزارش داده بودند که اصول استانداردسازی کتابخانه‌ها برای نابینایان به میزان اندکی مورد توجه قرار گرفته است.

پژوهش بشارتی (۱۳۷۸) اشاره دارد که بیش از ۶۶٪ کتابخانه‌ها با کمبود فضا مواجه هستند. ساختمان هیچ یک از

کتابخانه‌ها به طور اختصاصی برای نابینایان و نیمه‌بینایان ساخته نشده است و هیچ‌گونه تسهیلات ویژه‌ای برای آنان فراهم نیست. با توجه به پژوهش حاضر اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها به نسبت رضایت‌بخش بوده ولی کمتر از حد متوسط است.

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان چنین نتیجه گرفت میزان رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا از خدمات امانت و رزرو کتابخانه‌های شهر تهران به صورت معناداری بیش از حد متوسط بوده و از منابع موجود در کتابخانه‌ها به لحاظ کمی و کیفی تا حد زیادی رضایت دارند و نیز مهم‌ترین عامل عدم دسترسی‌شان به اطلاعات کتابخانه، مسافت زیاد تا کتابخانه است. میزان خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها در حد متوسط و امکانات و تجهیزات کتابخانه‌ها به میزان زیادی و همکاری نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها با آنان به میزان زیادی رضایت‌بخش بوده است.

با توجه به یافته‌ها و مشاهده‌های، موارد زیر جهت ارائه خدمات بهتر و رفع نقایص و مشکلات برای افراد نابینا و کم‌بینا پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به اینکه مهم‌ترین عامل عدم دسترسی نابینایان و کم‌بینایان به اطلاعات کتابخانه‌ها مسافت زیاد تا کتابخانه ذکر شده است. از این رو پیشنهاد می‌شود: مسئولان در مناطق مختلف شهر برای نابینایان و کم‌بینایان و همچنین معلولان جسمی و حرکتی کتابخانه‌ای ایجاد نمایند تا از هر گوشه و کنار شهر به آن دسترسی داشته باشند.
- متولیان احداث و ساخت کتابخانه‌ها می‌بایست رعایت اصول استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها را در نظر بگیرند.

#### منابع

آیت الهی، نرگس السادات (۱۳۸۲). بررسی میزان استفاده نابینایان و کم‌بینایان از کتاب‌های گویا، بریل و الکترونیکی در استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

نوشین فرد، فاطمه؛ و سید یلدا رضوی (۱۳۸۹). مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم بینای شهر کرمان و میزان بهره گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای، تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶(۴): ۱۴۹-۱۲۹.

یعقوب پور نرگسی، طاهره (۱۳۸۲). بررسی وضعیت خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده مدیریت علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

Lewis, Andrew. ۲۰۰۴. *A user survey of the experiences of blind and visually impaired people using*.

Rowland, William (۲۰۰۸). *Library Services for Blind People: an African perspective*.

Ifla journal.vol.۳۴, no.۱.

Todaro, A.J (۲۰۰۵). *Library services for people with disabilities in Argentina. New library world*. ۱۰۶(۵/۶): ۲۵۳-۲۶۵.

[http://en.wikipedia.org/wiki/Audio\\_bookWikipedia\\_contributors](http://en.wikipedia.org/wiki/Audio_bookWikipedia_contributors),

Williamson, K.; Schauder,D. (۲۰۰۰).

*Information seeking bycitizens: an ecological study*. Information Research, ۵(۴), Retrieved ۲۰

No ۲۰۰۹ from:

<http://www.informationr.net/ir/۵-۴/paper۷۹>.

html.

بشارتی، مینا (۱۳۷۸). بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی نابینایان و نیمه بینایان مستقر در شهر تهران، فصلنامه کتاب، ۱۰(۴): ۵۵-۴۹.

تعاونی، شیرین (خالقی) (۱۳۸۲). *استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان*، تهران: هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، دبیرخانه، ۱۳۸۲.

خسروی، سمیرا؛ و فربرز خسروی (۱۳۸۸). بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم بینایان کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهای برای بهبود وضعیت آن، فصلنامه کتاب، ۸۱: ۷۶-۶۳.

رشید پور، رضا؛ علی اکبر پور احمد (۲۰۱۲). بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و نیمه بینایان مستقر در استان خراسان رضوی و بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات آنها. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۵۶: ۲۶۷ - ۲۹۴.

رضوی اصل، محسن (۱۳۸۷). کتابخانه‌های عمومی و نیازهای اطلاعاتی نابینایان. جهش: وبلاگ تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی. بلاز یابی شده ۱۶ / ۱۱ / ۱۳۹۱ از: <http://libuse.blogfa.com/۸۶۰۷.aspx>.

ضیایی، محمداصداق؛ و مینا بشارتی (۱۳۸۳). مطالعه‌ای در مورد نحوه ارائه خدمات به دانشجویان نابینا در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، کتابداری، ۳۸(۴۲): ۵۳-۴۱.

کوکبی، مرتضی؛ صبا احسانی (۱۳۹۳). وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مقایسه با استانداردهای منابع، تجهیزات و نیروی انسانی برای خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان، تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۷۹(۴): ۶۶۱ - ۶۸۴.