

## راهکارهای مبتنی بر همکاری‌های بین‌سازمانی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به ناینیان و کم‌بینیان: الزامات و کارکردها

سکینه قاسم‌پور\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار کتابخانه عمومی شهرستان شهریار وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

ایوب نازی

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز و کتابدار کتابخانه مرکزی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

تاریخ پذیرش: ۹۳/۶/۱۰

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۱۶

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش پیشنهاد راهکارهایی جهت گسترش همکاری‌های بین‌سازمانی در ارائه خدمات کتابخانه‌ای به ناینیان و کم‌بینیان کشور است.

**روش:** این پژوهش با رویکرد کیفی (تحلیل محتوا) اجرا گردیده است. اطلاعات مورد نیاز پژوهش در دو بخش مجزا گردآوری شده است. در بخش اول، از طریق مصاحبه تلفنی با تعداد ۱۲ نفر از افراد متخصص و فعال در حوزه ناینیان، و با طرح ۳ سوال باز بخشی از اطلاعات گردآوری شد. بخش دوم از داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش با مشاهده وبسایت کتابخانه‌ها و استفاده از اطلاعات موجود در پژوهش‌های پیشین و اسناد و متون تخصصی، سایت‌های خبری و... بدست آمد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد با وجود تعداد بسیار زیاد افراد ناینیا و کم‌بینا در کشور، وضعیت ارائه تسهیلات و خدمات اطلاعاتی دچار پراکندگی بوده و در سطح کشور برنامه‌ای ملی جهت تبادل و اشتراک منابع بین تمام کتابخانه‌ها و سازمان‌های مرتبط با این گروه خاص وجود ندارد.

**نتیجه‌گیری:** جهت رسیدن به سطح مطلوب خدمات، باید در دو سطح درون‌سازمانی و بین‌سازمانی (ملی)، اقدامات و سیاست‌های جدیدی از جمله، کاربرد بیشتر فناوری اجرا شود. همچنین کتابخانه ملی ناینیان و کم‌بینیان کشور (متمایز از کتابخانه‌های موجود کنونی و از جمله بخش ناینیان کتابخانه ملی)، به‌عنوان نهادی پویا و برخوردار از حمایت‌های مادی و معنوی دولتی و مردمی تاسیس و در نهایت طرح اشتراک و تبادل منابع ویژه ناینیان و کم‌بینیان در سطح ملی تحت نظارت این سازمان جدید اجرا شود.

**کلیدواژه‌ها:** ناینیان و کم‌بینیان، کتابخانه ملی ناینیان، همکاری بین‌سازمانی، اشتراک منابع

## مقدمه و بیان مسئله

کم‌توانی و معلولیت از مفاهیمی هستند که از ابتدای تاریخ بشر وجود داشته و در هر مقطعی از تاریخ، رویکرد جامعه نسبت به این مفاهیم متفاوت بوده است. گاه همچون جوامع بدوی افراد کم‌توان و معلول در بدو تولد نابود می‌شدند (نظیر جامعه اسپارت و حتی در قرن بیستم در آلمان نازی، به بهانه پاکسازی نژادی، در قالب عملیات T4 به قتل عام صدها هزار معلول ذهنی و جسمی حرکتی دست زدند) تا از سربار شدن این افراد جلوگیری شود؛ گاهی نیز با دیدی ترحم‌آمیز به معلولان نگریسته شده و به افرادی، شایسته ترحم و صدقه‌بگیری بدل شده‌اند. اما امروزه نه جامعه بشری و نه خود این افراد، هیچ یک از این دیدگاه‌ها را نمی‌پذیرند. افراد کم‌توان امروزه بیشتر از آن که به دنبال امتیازات ویژه باشند، خواهان ایفای نقش و کسب مسئولیت‌های برابر با سایر اعضای جامعه هستند (پیش‌گفتار پیمان‌نامه حقوق افراد کم‌توان، ۱۳۸۶).

معلولان و به تبع آن نابینایان و کم‌بینایان همانند سایر افراد جامعه در جهت نیل به اهداف خود، برای پیشرفت و ایفای نقشی مثبت در جامعه، به کسب مهارت‌ها و اطلاعات گوناگونی نیازمندند. برای برطرف نمودن این گونه نیازها، راه‌های مختلفی وجود دارد که بسته به نوع نیاز اطلاعاتی و توانایی‌های افراد ممکن است متفاوت باشد.

آسیب‌های بصری دارای سطوحی است که هر کدام طیف متفاوتی از محدودیت‌ها را در زمینه دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی ایجاد می‌کند، از جمله این سطوح عبارت‌اند از: کم‌بینا؛ که بر کسی 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 برسد (ارجمند، تیمورخانی، ۱۳۸۵). طبق آمارهای سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۱۴ تعداد کل افراد دارای معلولیت بصری در جهان ۲۸۵ میلیون نفر بوده است که ۸۲٪ درصد آنها دارای سنین بالاتر از ۵۰ سال بوده‌اند (۲۰٪ از کل جمعیت جهان بالاتر از ۵۰ سال سن دارند و در سال‌های اخیر نیز تعداد جمعیت سالخورده در بسیاری از کشورهای جهان رو به افزایش است؛ بنابراین تعداد جمعیت در معرض خطر آسیب بینایی که به سنین خطرپذیر می‌رسند، نیز افزایش خواهد یافت). تعداد کل کم‌بینایان جهان در همین سال ۲۴۶ میلیون نفر بوده است که ۵۶٪ آنها بالاتر از ۵۰ سال بوده‌اند. همچنین، تعداد کل کودکان زیر ۱۵ سال دارای آسیب‌های بینایی در جهان ۱۹ میلیون نفر است که ۱۲ میلیون نفر آنها قابل درمان هستند (WHO, 2014). همچنین نابینا کسی است که میزان دید او کمتر از یک دهم (ارجمند، تیمورخانی، ۱۳۸۵). آمار سازمان بهداشتی جهانی در سال ۲۰۱۴ حاکی از آن است که تعداد افراد دارای نابینایی مطلق در جهان ۳۹ میلیون نفر بوده است. نود درصد از کل معلولان بصری جهان در کشورهای در حال رشد زندگی می‌کنند. همچنین، تعداد ۸۰ درصد از کل آسیب‌های بینایی موجود قابل درمان یا پیشگیری است. تعداد کل کودکان زیر ۱۵ سال نابینای مطلق در جهان که قابل درمان نیستند یک میلیون و چهارصد هزار است (WHO, 2014). سازمان بهداشت جهانی تخمین زده است که هر پنج ثانیه یک نفر به جمعیت نابینایان جهان اضافه شده و در هر دقیقه نیز یک کودک نابینا متولد می‌شود (سام گیس، ۱۳۸۷).

نابینایان و کم‌بینایان با توجه به محدودیت قوه بینایی و دریافت محدودتر اطلاعات از محیط پیرامونشان، با مشکلات بیشتری در مسیر کسب اطلاعات مورد نیازشان روبرو هستند. این افراد نیازی مضاعف به منابع اطلاعاتی با قابلیت‌های خاص، جهت کسب اطلاعات مورد نیاز و افزایش شناخت از محیط خود دارند. آنها برای همگامی با سایر افراد اجتماع نیازمند افزایش آگاهی (حتی به نسبت بیشتر از افراد عادی) در جهت جبران نقیصه بینایی خود هستند و در این میان توانایی خواندن و نوشتن و امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی مناسب و روزآمد اهمیت بسزایی خواهد داشت (گلبارانی، ۱۳۸۹).

طبق تعریف فدراسیون ملی نابینایان آمریکا<sup>۱</sup> نابینایی معلولیتی است که ممکن است بتوان تا حد زیادی مشکلات افراد مبتلا به آن را مرتفع نمود. البته این امر مستلزم اعطای دو گونه پیش شرط و فرصت به نابینایان است: ۱. آموزش مناسب، ۲. فرصت‌ها. «یکی از عوامل اصلی تشکیل‌دهنده پیش شرط فرصت‌ها برای یک نابینا، وابسته به رویکرد و دیدگاه مثبت جامعه نسبت به معلولان بصری

<sup>۱</sup>. National Federation of the Blinds

است. از عوامل مهم دیگر فراهم‌بودن فرصت دسترسی به مواد خواندنی برای نابینایان است» (Gerstenberger, 1985). در ایران نیز شواهدی از رویکرد مثبت دولت و جامعه نسبت به معلولان وجود دارد؛ از جمله: حمایت‌های دولت و مجلس از معلولان و از جمله نابینایان و کم‌بینایان و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و غیردولتی، همچنین تدوین قانون جامع حمایت از معلولان در کشور و عضویت ایران در پیمان‌نامه بین‌المللی حمایت از افراد کم‌توان.

قابلیت دسترسی به کتابخانه‌ها و در کنار آن اینترنت به عنوان دو محمل عمده و عظیم کسب اطلاعات، برای معلولان بصری بسیار پراهمیت است. با توجه به گسترش فناوری و همگرایی که بین این دو بستر اطلاعاتی رخ داده است، توانایی بهره‌گیری از هر یک منجر به امکان دسترسی به دیگری نیز خواهد شد. به این منظور و برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای مناسب به نابینایان کتابخانه‌های نابینایان تأسیس شده است. این گونه کتابخانه ممکن است کتابخانه‌ای دارای سازمان و ساختمان مستقل باشد که از آغاز به منظور ارائه خدمات به نابینایان و کم‌بینایان پدید آمده است؛ یا بخشی از یک کتابخانه عادی (حاوی مواد استاندارد چاپی کاربران بینا) است که بعدها با توجه به شرایط موجود از قبیل تغییر اهداف و رویکردهای مدیریتی و برنامه‌ریزی، بخشی از کتابخانه جهت ارائه خدمات به معلولین بصری اختصاص داده شده است. مجموعه آنها، ممکن است شامل طیف وسیعی از امکانات آنالوگ و دیجیتال باشد. نخستین کتابخانه ویژه نابینایان در سال ۱۷۶۸ در بریتانیا با مجموعه‌ای به خط برجسته برای دانشجویان نابینا تأسیس شد. در ایران نیز نخستین مدرسه برای نابینایان و نگهداری آنها در ۱۳۴۲ توسط محمد خزائلی تحت عنوان «مجتمع نابینایان دکتر خزائلی» تأسیس شد در همان سال نیز کتابخانه آن شکل گرفت (ارجمند، تیمورخانی، ۱۳۸۵). کتابخانه‌های معلولان بصری شامل طیف گسترده‌ای از تسهیلات است که از هر کتابخانه به کتابخانه دیگر، بسته به سیاست‌ها و امکانات کتابخانه (از قبیل توان مالی، نیروی انسانی، حمایت‌های دولتی یا سازمان‌های مردم‌نهاد و...)، متفاوت است. خدمات ارائه شده ممکن است در بسترهای: محیط کتابخانه، از طریق تلفن، اینترنت، پست و یا ترکیبی از همه این موارد ارائه شود. انواع خدمات بسته به بستری که خدمات بر روی آن ارائه می‌شود شامل: امانت منابع گویا، بریل، چندرسانه‌ای و در مواردی تجهیزات مورد نیاز جهت استفاده از منابع امانت گرفته شده است.

تعداد عناوین کتبی که در هر سال برای نابینایان در قالب‌های جایگزین و قابل استفاده این گروه خاص ارائه می‌شود بسیار محدود است و در مقایسه با تعداد عناوین و نسخه کتب چاپی کشور در هر سال، بسیار محدود و ناچیز است؛ برای نمونه در سال ۱۳۸۹ شمسی، تعداد ۶۴۶۱۳ عنوان کتاب در ۱۹۸۶۱۰۴۹۸ نسخه منتشر شده است (همشهری آنلاین، ۱۳۹۰). در حالی که با نگاهی به تعداد کل ۱۸۱۸ عنوان کتاب گویا و ۸۵۲ عنوان کتاب بریل (قاسمی، ۱۳۹۲) موجود در کتابخانه رودکی (به عنوان یکی از بزرگترین و مهمترین کتابخانه‌های نابینایان کشور) عمق شکاف دسترسی به اطلاعات بین افراد بینا و نابینا مشخص‌تر خواهد شد.

از سویی دیگر، تعداد مراکز ارائه خدمات برای نابینایان و کم‌بینایان در کشور بسیار محدود و خارج از دسترس بسیاری از آنان است. مراکز موجود نیز در مقایسه با کتابخانه‌ها و مراکز نابینایان واقع در کشورهای پیشرفته، از نظر منابع و امکانات از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند (با نگاهی به آمارهای موجود در خیرگزاری‌ها و پژوهش‌های انجام شده در رابطه با کتابخانه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای در کشور این موضوع به خوبی نمایان است؛ مثلاً مقایسه‌ای بین کتابخانه کتب گویا و بریل ایالت ویسکانسن<sup>۱</sup> با 200,000 عنوان یا کتابخانه ملی نابینایان آمریکا<sup>۲</sup> با بیشتر از 400,000 عنوان کتاب در قالب‌های ویژه نابینایان، با مجموعه کتابخانه‌های ویژه نابینایان در ایران که بیشتر آنها مجموعه‌هایی کمتر از 10,000 عنوان [و نه جلد] دارند).

با توجه به موارد مطرح شده این پژوهش درصدد است:

<sup>۱</sup>. Wisconsin Talking Book and Braille Library

<sup>۲</sup>. NLS

- ابتدا شمه‌ای از وضعیت کتابخانه‌های نایبانیان در کشور ارائه نماید؛
- سپس با توجه به وضعیت کتابخانه‌های نایبانیان در سطح کشور، مدلی (همراه با استلزامات آن) جهت توسعه خدمات کتابخانه‌ای برای نایبانیان و کم‌بینانیان پیشنهاد دهد.

### پیشینه

سلطانی‌زاده در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان «خدمات کتابخانه به معلولین و نایبانیان» به شیوه پیمایشی به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه به معلولان و نایبانیان پرداخته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن بوده است که، بهترین خدمات در کتابخانه گویای مرکز رفاه نایبانیان و کتابخانه ابابصیر اصفهان ارائه می‌شده است، ولی کتابخانه‌های عمومی و ملی به عنوان متولیان اصلی خدمات به نایبانیان اقدام شایانی نکرده‌اند (سلطانی‌زاده، ۱۳۵۴).

ارجمند در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نایبانیان در کشورهای در حال رشد با تأکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نایبانیان در کشور پرداخته است. نتایج حاصل نشان داده که مشکلاتی فراوان گریبان‌گیر کتابخانه‌های نایبانیان و کاربران آن بوده است که از جمله می‌توان این موارد را برشمرد: عدم تخصص کارکنان شاغل در کتابخانه‌ها (حتی در حد کاردانی رشته کتابداری)، عدم سازماندهی مناسب منابع موجود، عدم وجود امکانات چاپریل و درشت-متن (به غیر از کتابخانه‌های نایبانیان رودکی و استان آذربایجان شرقی)، عدم ضبط کتاب‌های گویا در استودیوهای مخصوص ضبط (به جز سه مرکز)، کوچک بودن فضای اختصاص داده شده به کتابخانه‌ها و استقرار کتابخانه‌ها در مراکز استان که دستیابی نایبانیان به آنها مشکل و در مواردی غیرممکن بوده است. در نهایت پیشنهاداتی در زمینه اشتراک منابع و شبکه اطلاع‌رسانی ارائه کرده است (ارجمند، ۱۳۷۲).

بشارتی در پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نایبانیان و نیمه‌نایبانیان مستقر در شهر تهران»، به منظور پی‌بردن به مشکلات و نارسایی‌های موجود، به شیوه پیمایشی پژوهشی متشکل از ۹ کتابخانه انجام داده است. نتایج تحقیق نشان داده که به طور کلی کتابخانه‌های مورد بررسی وضعیت مطلوبی نداشته‌اند. بیش از ۶۶ درصد از کتابخانه‌ها دچار کمبود فضا بودند؛ ساختمان تمام کتابخانه‌ها مختص نایبانیان طراحی و ساخته نشده بود؛ تمام کتابخانه‌های مورد بررسی مشکل بودجه داشته و از نظر نیروی انسانی فقط ۱۱ درصد از کارکنان بینا و متخصص کتابداری بودند. نایبانیان حدود ۱۶ درصد و نیمه‌بینانیان ۸ درصد از نیروی انسانی کتابخانه‌ها را تشکیل می‌دادند. ۱۳/۷ درصد از کل کتاب‌ها را کتاب‌های بریل و کتاب با چاپ درشت در هیچ کتابخانه‌ای وجود نداشته است (بشارتی، ۱۳۷۷).

ضیایی به بررسی وضعیت ارائه خدمات به دانشجویان نابینا و کم‌بینا در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران از جنبه‌های مختلفی مانند: خدمات، نحوه ایجاد و امکانات پرداخته است. در نهایت، برای بهبود وضعیت خدمات کتابخانه‌ای نایبانیان در کشور به کمک اینترنت و ... پیشنهاداتی ارائه داده است (ضیایی، ۱۳۸۳).

نتایج پژوهش فرقانی، کیانی و تاجداران در بررسی رضایت نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان استان آذربایجان شرقی، نشان داد که رضایت نایبانیان در سطح متوسطی (۶۵ درصد) قرار داشت، که بیشترین رضایت، از رفتار کتابداران به میزان (۶۲ درصد) و کمترین آن مربوط به رضایت از دسترسی به کتابخانه به میزان (۶۸ درصد) بود. برخی از پیشنهادها ارائه شده از سوی آنان بدین شرح بوده است: تأسیس کتابخانه ویژه نایبانیان در مرکز شهر، ایجاد سرویس‌های ایاب و ذهاب، ارائه خدمات تلفنی، راه‌اندازی خدمات امانت بین کتابخانه‌ای (فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۸۹).

خسروی و خسروی در پژوهشی به بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نایبانیان و کم‌بینانیان کتابخانه ملی ایران پرداخته است. نتایج نشان داده است که بیش از ۵۰ درصد کاربران از وضعیت ارائه خدمات این کتابخانه رضایت داشتند؛ کیفیت منابع رضایت بخش بوده، اما اطلاع‌رسانی خیلی مناسب نبوده است؛ وضعیت فضای اختصاصی کتابخانه مناسب بوده، اما در آن از کفپوش‌های

مناسب جهت مسیریابی ناینیان استفاده نشده است. در نهایت راهکارهایی برای بهبود وضعیت آن کتابخانه ارائه نموده‌اند (خسروی و خسروی، ۱۳۸۹).

خرامین و صیامیان در پژوهشی به مطالعه بر روی ارائه خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به افراد دارای آسیب بینایی و نابینا پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌ای پایین‌تر از سطح انتظار بوده است، اما کتابداران و کارمندان مربوطه تاحدی توانسته بودند رضایت این کاربران را جلب کنند (Kharamin & Siamian, 2011).

رشیدپور در پژوهش بررسی وضعیت کتابخانه‌های ناینیان و کم‌بینان در استان خراسان رضوی و میزان رضایتمندی اعضای آن به این نتایج دست یافت: تنها ۲۵٪ کتابخانه‌ها دارای ساختمان مستقل بودند و بقیه به‌عنوان بخشی از یک کتابخانه دیگر فعالیت می‌کردند. تقریباً ۹۰٪ ساختمان کتابخانه‌ها بیشتر از ۱۰ سال عمر داشتند. هیچ کتابخانه‌ای استودیو ضبط صدا نداشت. همه کتابخانه‌ها از ضبط صوت و رایانه برای رفع نیاز مراجعان استفاده می‌کردند. ۷۵٪ مسئولان کتابخانه‌ها نابینا بودند. ۷۵٪ کتابخانه‌ها تنها توسط یک کتابدار اداره می‌شدند. ۷۵٪ مسئولان کتابخانه‌ها دوره‌های ویژه مدیریت کتابخانه‌های ناینیان را طی کرده بودند. اعضای کتابخانه‌ها نیز از تجهیزات و نرم‌افزارها و فضای مطالعاتی کتابخانه رضایت نداشتند و از نظر ایشان، وضعیت منابع موجود به‌طور متوسط رضایت بخش بود. همچنین، مراجعان از خدمات ارائه‌شده و نحوه رفتار و برخورد کتابداران و به‌طور کلی از خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه‌ها رضایت کامل داشتند. ایجاد شبکه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های ناینیان، اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه‌ای، حرکت به سوی انتشارات چندرسانه‌ای و ایجاد کتابخانه ملی ناینیان، از پیشنهادها ارائه‌شده در این پژوهش است (رشیدپور، ۱۳۹۰).

نتایج مطالعه صیامیان و دیگران در بررسی نیازهای اطلاعات بهداشتی ناینیان ایران، که برپایه یک نمونه ۳۸۴ نفری از ۱۰ استان اجرا شده بود، نشان داد که بین نیازهای اطلاعات بهداشتی ناینیان با توجه به جنسیت، سن، تاهل، مدرک تحصیلی، شغل، مرحله درمانی، سابقه یا عدم سابقه نابینایی در خانواده، زمان نابینایی، استان محل زندگی و نحوه زندگی (به تنهایی یا با خانواده) اختلاف معنی‌داری وجود نداشت، اما بین نیازهای اطلاعات بهداشتی ناینیان بهداشتی با توجه به تحت نظر پزشک بودن/نبودن، نوع ناتوانی و محل سکونت (شهر-روستا) اختلاف معنی‌داری وجود داشت. در پایان چنین نتیجه‌گیری کرده‌اند که این نتایج می‌تواند به مسئولان و مدیران در برنامه‌ریزی جهت انتخاب، گردآوری، سازماندهی اطلاعات بهداشتی و ارائه آن‌ها در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کمک نماید تا اطلاعات بهداشتی را در قالب مورد نیاز آن‌ها به‌روز نموده و در تامین نیازهای اطلاعات بهداشتی ناینیان کمک موثر و شایانی نماید (صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد و حریری، ۱۳۹۱).

همچنین نتایج مطالعه رسولی و فهیم‌نیا در بررسی رضایت کاربران با آسیب بینایی از خدمات بخش ناینیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، نشان داده که میزان رضایت کاربران از خدمات و وضعیت کتابخانه، دارای میانگین ۳/۱۱ و در سطح نسبتاً مطلوبی بوده است (امتیاز سؤال بین ۱ تا ۲/۳۳، وضعیت نامطلوب؛ امتیاز بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶، وضعیت نسبتاً مطلوب؛ و امتیاز بین ۳/۶۶ تا ۵، وضعیت مطلوب). بیشترین مشکلات و مهم‌ترین پیشنهادات پاسخ‌دهندگان نیز در مورد ضبط متون و فایل‌های صوتی بوده است. همچنین، به نظر پژوهشگران با وجود اینکه میزان رضایت از کتابداران و کارمندان بخش ناینیان در سطح خوبی قرار داشته است، اما، معماری، فضا و همچنین علائم هدایت‌کننده این بخش متناسب با نیاز این کاربران نبوده است (رسولی و فهیم‌نیا، ۱۳۹۲).

دی استوبن در مقاله‌ای بیان کرده است که کتابخانه‌های عمومی باید برای معلولان دسترس‌پذیر باشد. از دید وی تغییرات در قوانین، این دلگرمی را می‌دهند که همه ساختمان‌های عمومی برای معلولان قابل دسترس باشد. این رویکرد منجر به پیدایش استانداردهای جدید برای ساختمان‌های جدید و بازسازی ساختمان‌های قدیمی شده است. اما این قوانین جدید در شهرهای

کوچک با تعداد کم معلولان موجب مناقشه شده است (به دلیل هزینه‌هایی که باید طبق قانون برای بازسازی پردازند). به نظر ایشان لازم است که راه‌حل‌های شفاف و واضح جایگزین شوند و قوانین قابلیت انعطاف داشته باشند، به گونه‌ای که در شهرهای کوچک ساختمان‌های کتابخانه‌های عمومی بتوانند به معلولان خدمات ارائه کنند. دولت فدرال هم باید بودجه‌ای به بازسازی ساختمان‌ها اختصاص دهد<sup>۱</sup> (De-Stauben, 1981).

کرادا کدر پژوهشی با عنوان «کتابخانه‌های عمومی و افراد نابینا» با هدف بهبود ارائه خدمات کتابخانه‌ها به نابینایان در انگلستان، نگاهی کامل به خدمات ارائه شده به نابینایان و کم‌بینایان به کمک کتاب‌ها و روزنامه‌های گویا و نوارهای صوتی در آن کشور داشته است (Craddock, 1998).

مورگان در مقاله‌ای تحت عنوان «حرفی در گوش تو: خدمات کتابخانه‌ای در عصر دیجیتال برای نابینایان» به تجربیات بنیاد سلطنتی نابینایان نیوزیلند<sup>۲</sup> (RNZFB) در رابطه با نحوه فراهم‌آوری کتاب‌های گویا در همکاری با موسسات بین‌المللی، جهت افزایش مواد قابل امانت به نابینایان اشاره کرده است و در نهایت ادعا دارد که این الگوی همکاری در اشتراک و تبادل منابع باید به عنوان الگویی مناسب مورد توجه و استفاده دیگر کشورهای جهان نیز واقع گردد (Morgan, 2003).

بی و دیگران در گزارشی به بررسی اجرای پروژه خدمات و تسهیلات فراگیر برای نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه «ال جی سانگ نام» پرداخته‌اند. در این پروژه که بر مبنای فناوری‌های ارتباطی و توسط تلفن همراه ارائه می‌گردد، مزایای فراوانی را برای نابینایان به همراه دارد. در این مدل خدمات قابل ارائه به نابینایان دارای سه سناریو است: ۱. ارائه کتاب‌های الکترونیک گویای دارای فناوری DAISY در اینترنت. کاربر با استفاده از یک قفل سخت‌افزاری و ترکیبی از امکانات موبایل و کامپیوتر به صورت ترکیبی به خدمات دسترسی پیدا می‌کند. ۲. استفاده از ارتباطات اینترنتی بی‌سیم توسط گوشی موبایل. ۳. استفاده از خدمات صوتی بر پایه تلفن جهت دسترسی به خدمات کتابخانه. در این طرح کاربران توانایی استفاده از کتاب‌های الکترونیک را به صورت آنی از طریق اینترنت از هر مکانی خواهند داشت (Bae, et. al, 2007).

مطالعهٔ مچینج و ستیل‌ول (۲۰۱۳) در رابطه با ارائه خدمات کتابخانه‌ای به معلولین بصری و حرکتی در کتابخانه‌های دانشگاهی تانزانیا که به روش پژوهش ترکیبی اجرا شده بود، نشان داد که: اگرچه خدمات کتابخانه‌ای در پنج دانشگاه مورد بررسی به معلولین بصری و حرکتی ارائه می‌شد، اما این خدمات فراگیر و جامع نبود. بنابراین پژوهشگران به عنوان یک بیانیه اجتماعی پیشنهاد دادند که خدمات کتابخانه‌ای جامع و فراگیر برای تمام کاربران و از جمله به معلولین بصری و حرکتی ارائه گردد. از دیدگاه آنها جهت دستیابی به این اهداف، لازم است سیاست‌گذاری‌های مناسب در زمینهٔ تامین بودجه کافی و آموزش نیروی انسانی اجرا گردد. همچنین اقداماتی نیز در جهت مناسب‌سازی ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ای برای این کاربران خاص اجرا گردد (Majinge & Stilwell, 2013).

## سوالات پژوهش

۱. وضعیت نابینایان و کم‌بینایان و خدمات کتابخانه‌ای ویژهٔ آنها در ایران چگونه است؟
۲. راهکارهای موجود در جهت ارتقاء خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان در کشور کدامند؟

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به روش کیفی (تحلیل محتوا)، اجرا شده است. اطلاعات مورد نیاز پژوهش در دو بخش مجزا گردآوری شده است: بخش اول از طریق پرسش‌نامه‌ای حاوی ۳ سوال باز و از طریق مصاحبه تلفنی با تعداد ۱۲ نفر از افراد متخصص و فعال در

<sup>۱</sup>. به نقل از یعقوب پور نرگسی، طاهره (۱۳۸۳)، خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی تهران.

<sup>۲</sup>. The Royal New Zealand Foundation for the Blind

حوزه نابیانیان، گردآوری شده است (لازم به ذکر است که هدف این پژوهش ارائه آمارهای بسیار دقیق از تعداد مجموعه‌ها نیست، بلکه آنچه محل تمرکز است، ساختارهای موجود در خدمات کتابخانه‌ای به نابیانیان و کم‌بینانیان کشور و نقص و قوت آن در ارتباط با سایر بخش‌ها است). در انتخاب افراد متخصص که با آنها مصاحبه تلفنی انجام شد دو امر دخیل بود: ۱) سروکار داشتن آنها با امر برنامه‌ریزی و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای معلولان بصری؛ ۲) دسترس پذیر بودن. با توجه به محدودیت در امکان دسترسی به افرادی که فعال در حوزه مورد مطالعه این پژوهش هستند، سعی بر آن شد که افراد مصاحبه‌شونده از میان متخصصینی انتخاب شدند که امکان ارائه بیشترین اطلاعات را در جهت اهداف این پژوهش داشته باشند.

در مرحله بعد متن پیاده شده مصاحبه‌های پژوهشی نیمه ساخت یافته (نیمه کنترل شده) به روش تحلیل محتوای تلخیصی از فنون تحلیل محتوای کیفی (حریری، ۱۳۸۵) تحلیل شد.

بخش دوم از داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش نیز به صورت مشاهده و جستجوی هدفمند (به منظور تایید یا رد اطلاعات بدست آمده از مصاحبه‌ها) محیط و یا وب‌سایت کتابخانه‌ها و همچنین استفاده از اطلاعات موجود در پژوهش‌های پیشین و اسناد و متون تخصصی موجود در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابیانیان و کم‌بینانیان، سایت‌های خبری و... (بخش اخیر بیشتر برای دستیابی به برخی از آمارهای موجود در مقاله در باره تعداد نابیانیان و... و بیشتر با حالت گزارش گونه) بدست آمد. در نهایت اطلاعات بدست آمده از دو بخش پیشین با هم تلفیق و براساس آن پیشنهادهایی لازم در این پژوهش مطرح گردید.

### یافته‌ها

در پاسخ به سوال اول پژوهش در دو بخش وضعیت نابیانیان و وضعیت خدمات کتابخانه‌ای موجود برای آنان در ایران، اطلاعاتی به شرح زیر به دست آمد:

وضعیت نابیانیان در ایران: به گفته ابوالحسن فقیه سرپرست وقت سازمان بهزیستی کشور در سال ۱۳۸۴، تقریباً ۵۵۰ هزار نفر در ایران دچار اختلال بینایی بودند که از این تعداد حدود ۱۲۰ هزار نفر نابینای مطلق بوده‌اند. با این وجود فقط تعداد ۲۴ هزار نفر از خدمات سازمان بهزیستی استفاده می‌کرده‌اند (خبرگزاری مهر، ۱۳۸۴). در سال ۱۳۸۸ این آمار (افراد تحت پوشش بهزیستی) حدود ۳۴ هزار نفر اعلام شد: «آمارهای سازمان بهزیستی گویای آن است که تعداد نابیانیان شناسایی شده در کشور حدود ۷۶ هزار نفر است. در حال حاضر بهزیستی با امکانات و اعتباری که در اختیار دارد تنها توانسته حدود ۳۴ هزار نابینا و کم‌بینا را تحت پوشش قرار دهد و به آنان خدمات و وسایل کمک توانبخشی مانند عصا، آموزش جهت یابی، لوح و قلم و... ارائه کند». بر این اساس می‌توان برآورد کرد نابیانیان تحت پوشش بهزیستی ۵۰ درصد نابیانیان شناسایی شده و تنها ۱۲ درصد کل نابیانیان کشور را تشکیل می‌دهند (اخوان بهبهانی، ۱۳۸۸). از سویی دیگر طبق آمار تقریبی که در سال ۱۳۸۹ از سوی معاون امور توانبخشی سازمان بهزیستی خراسان جنوبی اعلام شد، تعداد نابیانیان کم‌بینانیان و معلولان چشمی کشور در آن سال تا ۸۰۰ هزار نفر پیش‌بینی شد (خبرگزاری فارس، ۱۳۸۹). همچنین در سال ۱۳۹۰ از سوی علی همت محمودنژاد رییس انجمن دفاع از حقوق معلولان کشور آمار معلولان از جمله معلولان بصری، بیش از ۳ میلیون نفر اعلام شد که از این تعداد حدود ۵۶۰ هزار نفر نابینا و کم‌بینا بودند (الف، ۱۳۹۰). همچنین به گفته ایشان، سالانه ۴۰ هزار نفر به تعداد معلولان ایران اضافه می‌شود (ایسنا، ۱۳۹۳). براساس نتایج سرشماری ۱۳۹۰، نزدیک به یک میلیون و پنجاه هزار نفر از هموطنانمان دچار معلولیت بوده که حدود ۳۵۰ هزار نابینا و ناشنوا، حدود ۶۰۰ هزار فرد دارای معلولیت جسمی و حرکتی و حدود ۳۵۰ هزار نفر دارای اختلال ذهنی بودند (دنیای اقتصاد، ۱۳۹۲). همچنین در همان سال یحیی سخنگوی، معاون توانبخشی و پیشگیری از معلولیت سازمان بهزیستی کشور تعداد معلولان شدید و بسیار شدید در کشور را حدود سه میلیون نفر اعلام کرد (خبرگزاری فردا، ۱۳۹۰). از سوی دیگر در تاریخ ۱۳۹۱/۲/۲۳ سازمان بهزیستی کل کشور تعداد نابیانیان مطلق را ۲۹۸۹ نفر اعلام کرده بود (صیامیان و دیگران، ۱۳۹۱). با توجه به داده‌های بدست آمده امر مسلم اینست که آمار دقیقی از کم‌بینانیان و نابیانیان کشور موجود نمی‌باشد. برخی کارشناسان آماری معتقدند که آمار واقعی معلولیت بیشتر از آمارهای

رسمی است، زیرا به ویژه در روستاها و شهرهای کوچک، برخی خانوارها «معلولیت» را نوعی نقص برای کل خانواده می‌دانند و در نتیجه در پاسخ پرسش‌های آمارگیر حاضر نیستند اظهار کنند که یکی از اعضای خانواده آنها دچار معلولیت است (دنیای اقتصاد، ۱۳۹۲).

همچنین آمارها حاکی از آن است که از هر هزار تولد در کشور، یک کودک با اختلالات بینایی شدید و عمیق به دنیا می‌آید. براساس آمارهای موجود نزدیک به ۳ درصد کل جمعیت کودکان کشور مبتلا به بیماری تنبلی چشم هستند. (اخوان بهبهانی، ۱۳۸۷). همچنین بنابر آمارهای سازمان بهداشت جهانی، در منطقه شرق مدیترانه که ایران نیز در این منطقه واقع است حدود ۳۷ میلیون معلول بینایی زندگی می‌کنند که ۵,۳۰۰,۰۰۰ نفر آنها نابینای مطلق می‌باشند (WHO, 2010).

در نتیجه‌ی پیشرفت فناوری و تغییر نگرش و رویکرد مدیران و برنامه‌ریزان دولتی و شرکت‌های خصوصی در جهان، نابینایان فرصت استفاده از امکانات متفاوت و گوناگون را یافته‌اند؛ از جمله امکانات موجود عبارت‌اند از: کتابخانه‌های تخصصی، روزنامه، موزه و نمایشگاه دائمی (از جمله در ایران «خانه سپید» واقع در مجموعه سعدآباد)، معابر ویژه، نرم‌افزارهای رایانه‌ای از قبیل نرم‌افزارهای تبدیل متن به گفتار، نرم‌افزارهای تایپ و ویرایش با رایانه و کیبورد عادی (مانند بریل برد)، دوچرخه ویژه، دستیارهای تلفن همراه (مانند: BIANI)، خودروهای ویژه نابینایان (مجهز به تداخل سنج صوتی)، دستگاه‌های مسیریاب (از جمله با قابلیت نمایش نقشه‌های برجسته)، دستگاه پرداخت الکترونیکی مخصوص (با رابط کاربری بریل) و ... با این همه، بنابر اظهارات رسمی و غیر رسمی، نابینایان ایران از نظر دسترسی به امکانات روز دنیا وضعیت مناسبی ندارند؛ برای نمونه مدیرعامل انجمن نابینایان ایران اعلام کرد «نابینایان ایران با کمبود تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی مانند منابع و ماخذ به خط بریل و نوار روبرو هستند و در زمینه دسترسی به تجهیزات رایانه‌ای نیز در مضیقه قرار دارند، زیرا تجهیزات روز دنیا و دستگاه‌های جدیدی که برای نابینایان اختراع شده به دلیل گران قیمت بودن به ایران وارد نشده است (حسینی، ۱۳۹۰).

### خدمات کتابخانه‌ای ویژه نابینایان و کم‌بینایان در کشور

در سال ۱۹۳۲ الفبای بریل (ابداعی توسط «لویی بریل» فرانسوی به سال ۱۸۲۴) برای زبان انگلیسی استانداردسازی شد. الفبای زبان فارسی نیز به دلیل نزدیکی با آوای علایم و نشانه‌های زبان انگلیسی بر مبنای بریل انگلیسی ساخته شده است. خط بریل توسط «پاستور ارنست کریستوفر» کشیش آلمانی که اولین مدرسه مخصوص نابینایان را در تبریز (به سال ۱۲۹۹ شمسی با عنوان مؤسسه خیریه مرکز تربیتی آموزشی نابینایان) تأسیس کرده بود، وارد ایران شد. از آنجا که آشنایی ایشان با زبان فارسی کافی نبود تا بتواند تمام نیازمندی‌های زبان را به وسیله آن برطرف نماید، فردی به نام «محمد علی خاموشی» در تکمیل خط فارسی به او کمک کرد (موسسه خیریه و نیکو کاری ریحانه، ۱۳۹۰). از آن زمان تاکنون تلاش‌های زیادی در جهت ارائه خدمات آموزشی به نابینایان و کم‌بینایان کشور انجام یافته است. در کنار این تلاش نیز برخی از موسسات آموزشی کتابخانه‌هایی را برای این گروه خاص تأسیس کرده‌اند. از جمله این کتابخانه‌ها می‌توان کتابخانه‌های مجتمع نابینایان دکتر خزائلی، مجتمع آموزشی نابینایان شهید محبی، رودکی، دانشگاه تهران و ... را نام برد. برخی دیگر از کتابخانه‌های نابینایان موجود در ایران عبارت‌اند از: بخش نابینایان کتابخانه ملی، بخش نابینایان کتابخانه مرکزی تبریز، کتابخانه انجمن نابینایان در اراک، کتابخانه عمومی ویژه نابینایان شیراز، بخش نابینایان کتابخانه آیت‌الله خامنه‌ای قم، بخش نابینایان کتابخانه حسینییه ارشاد (۱۳۵۹)، کتابخانه «مؤسسه آموزشی امام خمینی (ره)» (۱۳۶۹)، کتابخانه «مرکز تحقیقاتی بنیاد جنابازان»، بخش نابینایان کتابخانه شهید بهشتی (۱۳۷۲)، کتابخانه نابینایان دانشگاه الزهراء و ... (ارجمند و تیمورخانی، ۱۳۸۵). همچنین به گفته مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، در چندسال اخیر در تمام مراکز استانی و برخی از شهرستان‌ها تعداد ۵۲ باب کتابخانه نابینایان تأسیس شده است (بیشتر آنها بخشی وابسته به در داخل یکی از کتابخانه عمومی است). همچنین نتایج مطالعه رشیدپور (۱۳۹۰) نیز نشان داد که تنها ۲۵٪ کتابخانه‌های مورد بررسی، دارای ساختمان مستقل بودند و بقیه به عنوان بخشی از یک کتابخانه دیگر فعالیت می‌کردند.



با توجه به اطلاعات موجود از نظرات کارشناسان، در اسناد و متون تخصصی نشریات، اینترنت و...، همچنین بررسی نزدیک برخی از کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه ملی و مصاحبه تلفنی با برخی از کتابداران کتابخانه‌های نایبانیان از جمله رئیس بخش نایبانیان کتابخانه مرکزی تبریز، کتابخانه رودکی و حسینیه ارشاد و...، و برخی دیگر از برنامه‌ریزان و فعالان این حوزه؛ همچنین مراجعه به وب سایت برخی از این کتابخانه‌ها از جمله رودکی، نایبانیان اصفهان و نایبانیان دانشگاه تهران، ملی و...، اطلاعاتی به دو گونه کسب شد، (۱) نظرات کارشناسان و متخصصان، (۲) برداشت‌های پژوهشگران این پژوهش. در نهایت، اطلاعات کسب شده از هر دو سو، موید هم بود. همچنین، نتایج بدست آمده همانند و مشابه نتایجی بود که در پژوهش‌های پیشین بدست آمده بود و حاکی از عدم وضعیت مناسب زیرساخت‌ها به‌ویژه مجموعه‌ها و مشارکت‌های قوی جهت ارائه خدمات در بین آن کتابخانه‌ها در مقایسه با کتابخانه‌های عادی کشور بود (برای نمونه ارجمند، ۱۳۷۷؛ خرامین و صیامیان، ۲۰۱۱ و رشیدپور، ۱۳۹۰).

با توجه به تحلیل، ادغام و دسته‌بندی اطلاعات بدست آمده از بخش‌ها و اجزای مختلف پژوهش (اعم مصاحبه و...) در رابطه با خدمات و کتابخانه‌های نایبانیان، در مجموع موارد زیر مشخص شد (در هر دسته نیز مشخص شده است که کدام یک از بخش‌های پژوهش حاوی این اطلاعات بوده است):

۱. از ابتدا بیشتر کتابخانه‌های نایبانیان و کم‌بینایان کشور در زمینه فراهم‌آوری منابع کتابخانه از همکاری و تولیدات بریل کتابخانه رودکی استفاده می‌کردند. همچنین، در سال‌های اخیر، در برخی از کتابخانه‌های زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از قبیل بخش نایبانیان کتابخانه عمومی مرکزی تبریز، کتابخانه رودکی شهر کرد و عمومی مرکزی قم نیز تولید کتاب برای نایبانیان و کم‌بینایان انجام می‌گیرد (مصاحبه‌ها).
۲. تولید منابع گویا در قیاس با منابع بریل در گستره بیشتری انجام گرفته است و برخی از کتابخانه‌ها از قبیل: رودکی (ریحانه)، مرکزی دانشگاه تهران، ملی و کتابخانه‌های مرکزی استانی اردبیل، تبریز، قم، کتابخانه گویای رضوی و ... دارای اتاق ضبط کتاب صوتی برای روشندان می‌باشند (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد). با این وجود، نتایج مطالعه رسولی و فهیم‌نیا (۱۳۹۲) نشان داد که بیشترین مشکلات و مهم‌ترین پیشنهادهایی پاسخ‌دهندگان در مورد ضبط متون و فایل‌های صوتی بوده است.
۳. کتابخانه دانشگاه تهران دارای امکانات ارائه خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر اینترنت بود (مصاحبه‌ها و مشاهده) که این امر سبب راحتی دسترسی به خدمات کتابخانه شده است. ضیایی (۱۳۸۳) با توجه به تاثیر خدمات اینترنتی در بهبود وضعیت خدمات کتابخانه‌ای نایبانیان در کشور پیشنهادهایی را ارائه داده است.
۴. تنها وب سایت نایبانیان کتابخانه ملی دارای امکانات گویا بود (مصاحبه‌ها و مشاهده).
۵. اکثر کتابخانه‌ها در صورت نیاز عضو منابع لازم را از طریق امانت بین کتابخانه‌ای فراهم می‌کنند. اگرچه امانت بین کتابخانه‌ای منابع گویا راحت‌تر از منابع بریل است، زیرا منابع بریل دارای نسخه‌های کمتر و شرایط امانت بسیار سخت‌تری (و در مواردی عدم امکان امانت) نسبت به منابع گویا هستند (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد). نتایج بشارتی (۱۳۷۷) نیز حاکی از کمبود کتاب‌های بریل و نبود کتاب با چاپ درشت در کتابخانه‌های مورد بررسی‌اش بوده است.
۶. همه کتابخانه‌ها به کاربران خود خدمات امانت پستی ارائه می‌دادند (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد). همچنین فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۸۹) پیشنهادهایی برای ایجاد سرویس‌های ایاب و ذهاب، ارائه خدمات تلفنی و راه‌اندازی خدمات امانت بین کتابخانه‌ای داده بودند.
۷. همه کتابخانه‌ها دارای امکانات رایانه‌ای و خدمات مبتنی بر آن از قبیل نرم‌افزارهای صفحه خوان بودند (مصاحبه‌ها، مشاهده‌ها و اسناد). با این وجود، نتایج بررسی رشیدپور (۱۳۹۰) حاکی از عدم رضایت اعضای کتابخانه‌های مورد بررسی از تجهیزات و نرم‌افزارها و فضای مطالعاتی کتابخانه‌ها بوده است.

۸. فهرستگان مشترک کتابخانه‌های نابینایان ایران بر پایه اینترنت وجود نداشت. اگرچه به گفته کارشناسان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، طرحی برای احداث سایت جمع‌فهرست منابع موجود در بخش‌های نابینایان و کم‌بینایان کتابخانه‌های عمومی زیر نظر آن نهاد در سطح کشور در نظر گرفته شده است (مصاحبه‌ها، مشاهده‌ها و اسناد).
۹. جهت استفاده از امکانات الکترونیکی در همه کتابخانه‌های نابینایان و کم‌بینایان کشور مراجعه حضوری لازم بوده و امکان امانت این گونه تجهیزات به دلیل محدود بودن آنها به بیرون از کتابخانه وجود ندارد (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد). لازم به ذکر است که نتایج پژوهش فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۸۹) حاکی از این بود که کمترین میزان رضایت نابینایان از ابعاد و خدمات مختلف کتابخانه، رضایت از دسترس‌پذیری کتابخانه بود.
۱۰. تنها کتابخانه رودکی دارای امکان آگاهی از تازه‌های کتابخانه به صورت گویا، از طریق تلفن بود (مصاحبه‌ها، مشاهدات). مطالعه خسروی و خسروی (۱۳۸۹) نیز حاکی از وضعیت نامناسب اطلاع‌رسانی بوده است.
۱۱. در تمام کتابخانه‌های نابینایان کشور به دلیل عدم حمایت دولتی و رسمی از بازتولید منابع نابینایان (نبود قانون حمایتی جهت ملزم ساختن ناشران و مولفان) به‌ویژه در تولید منابع بریل مشکل اساسی در غنای مجموعه‌ها وجود داشت (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد).
۱۲. برخی از کتابخانه‌ها، از قبیل بخش نابینایان کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید بهشتی دارای مجموعه تخصصی تقریباً در یک حوزه (رشته‌های حقوق) بودند (مصاحبه‌ها).
۱۳. در زمینه تنوع منابع بریل و گویای مخصوص کودکان روشندل، محدودیت‌هایی بیشتری نسبت به بزرگسالان وجود دارد (مصاحبه‌ها، اسناد).
۱۴. نشریات سیاه و سفید، ماهنامه قرآنی سپید آفرید و ماهنامه بشرا به صورت بریل و گویا برای نابینایان و با داشتن قالب درشت‌نمایی برای کم‌بینایان منتشر می‌شوند (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد).
۱۵. همچنین برخی از وب‌سایت‌های اینترنتی نیز در زمینه ارائه کتاب‌های رایگان صوتی فعالیت دارند، برخی از آنها عبارت‌اند از: کتابخانه صوتی طنین ایرانی، کتابهای صوتی، فارسی بوکر، کتابلین و... (اسناد).
۱۶. نهادها و ارگان‌های مختلفی در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به روشندان فعالیت دارند؛ از جمله: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با ۵۲ بخش و کتابخانه مستقل در سراسر کشور (رودکی شهرکرد، فجر بروجن، اندیشه سپید زنجان و ...). کتابخانه ملی؛ موسسه خیریه ریحانه (کتابخانه رودکی)؛ سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران (کتابخانه صوتی جوانه‌ها)، سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان (کتابخانه رودکی) و برخی از شهرداری‌های دیگر کشور؛ وزارت علوم و دانشگاه‌های کشور (دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی و...)؛ انجمن نابینایان ایران (کتابخانه خاتم الانبیاء)؛ مؤسسه آموزشی امام خمینی (کتابخانه گویا)؛ موسسه نشر و تحقیقات ذکر (مجموعه بریل)؛ آستان قدس رضوی (کتابخانه گویای رضوی)؛ مرکز تحقیقاتی بنیاد جانبازان (مجموعه عمدتاً گویا) و...، که این امر پراکندگی فراوانی را در متولیان و خط مشی‌های ارائه خدمات و همچنین مشکلاتی در زمینه همکاری بین کتابخانه‌ای به‌جود آورده است (مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد). در برخی از پژوهش‌های پیشین از جمله (ارجمند، ۱۳۷۲؛ فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۸۹؛ رشیدپور، ۱۳۹۰) نیز با علم بر محدودیت‌های پراکنده‌کاری و پراکندگی پیشنهادهایی را در زمینه اشتراک منابع و شبکه اطلاع‌رسانی ارائه داده‌اند.
۱۷. لزوم توجه بیشتر به نیازهای ویژه معلولین بصری از سوی دست‌اندرکاران و برنامه‌ریزان در زمان مجموعه‌سازی (اسناد)؛ مثلاً صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد و حریری (۱۳۹۱) نتیجه‌گیری کرده‌اند که مسئولان و مدیران می‌توانند با برنامه‌ریزی جهت انتخاب، گردآوری، سازماندهی اطلاعات بهداشتی و ارائه آن‌ها در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کمک نماید تا اطلاعات

بهداشتی را در قالب مورد نیاز معلولان بصری به روز نموده و در تامین نیازهای اطلاعاتی بهداشتی نابینایان کمک موثر و شایانی نمایند.

به‌طور کلی نتایج بدست آمده در مواردی زیادی موید نتایج بدست آمده از پژوهش‌های پیشین بود. اگرچه در مواردی نیز بهبودهایی اتفاق افتاده بود؛ برای نمونه در حوزه عملکرد کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به نابینایان، پیشرفت‌ها از نظر کمیت تعداد مراکز چشمگیر بوده است.

در پاسخ به پرسش دوم پژوهش، با توجه به تاکید بسیاری از پژوهش‌های این حوزه (از جمله: ارجمند، ۱۳۷۲؛ فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۸۹؛ رشیدپور، ۱۳۹۰؛ مورگان، ۲۰۰۳) در رابطه مفید و ثمربخش بودن امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع و شبکه اطلاع‌رسانی و همچنین وجود کتابخانه ملی نابینایان (رشیدپور، ۱۳۹۰)، در این پژوهش نیز جهت توسعه خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و کم‌بینایان، مدلی (همراه با استلزامات آن) بر مبنای توسعه همکاری‌های بین‌سازمانی در بین کتابخانه‌ها و تمام سازمان‌های مرتبط با این گروه خاص در دو سطح داخلی سازمانی (هر سازمان به‌طور مجزا) و بین‌سازمانی و ملی (شبکه‌ای از تمام سازمان‌های ذیربط) با محوریت کتابخانه ملی نابینایان ارائه شد؛ زیرا همکاری‌های بین‌سازمانی سبب تجمع تمام امکانات و توانمندی‌ها در یک سمت و سو و خارج شدن مراکز خدمت‌دهنده از حالت رقابت و تک روی به سمت همکاری و اشتراک در منابع و بسترهای خدمت‌رسانی به نفع نابینایان و کم‌بینایان خواهد بود.

جهت تجویز بهترین راه‌حل‌ها، ابتدا باید موانع و نقایص را شناخت؛ بنابراین، با توجه به اطلاعات موجود، به‌طور کلی ضعف‌های موجود در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان و کم‌بینایان در سطح کشور به دو گروه عمده قابل تقسیم است:

۱. ضعف‌های ناشی از سیاست‌ها و رویکردهای بین‌سازمانی و ملی،
۲. ضعف‌های ناشی از سیاست‌های داخلی سازمانی.

### ضعف‌های ناشی از سیاست‌ها و رویکردهای بین‌سازمانی و ملی

برخی از این ضعف‌ها عبارت‌اند از:

۱. عدم وجود حمایت‌های مالی گسترده دولتی و مردمی از کتابخانه‌های نابینایان و کم‌بینایان.
۲. نبود یک سازمان واحد به عنوان متولی ساماندهی کتابخانه‌های نابینایان در کشور و تشکیل جزیره‌های سازمانی و برنامه‌ریزی دور افتاده از هم در بین کتابخانه‌های نابینایان کشور.
۳. نبود قانون رسمی و جامع حمایت از بازتولید منابع در اشکال قابل استفاده برای نابینایان در کشور. این امر سبب شده است که جهت تهیه متون حروف چینی شده آثار مورد نیاز نابینایان، کتابخانه‌ها به صورت تک تک با ناشران وارد مذاکره گردند و ناشران نیز در مواردی الزامی برای عمل به درخواست احساس نکنند.
۴. نبود الزام در بین ناشران جهت تولید منابع در اشکال قابل استفاده نابینایان در زمان تولید متون چاپی استاندارد (بینایان).
۵. نبود سیاست کلان اطلاع‌رسانی به نابینایان و معلولان در سطح کشور.
۶. عدم حمایت‌های جدی دولتی و مردمی از تولید یا واردات فناوری‌های روز دنیا و اعطای آن به نابینایان جهت استفاده در امور روزمره، از جمله استفاده از منابع اطلاعاتی.

### ضعف‌های ناشی از سیاست‌های داخلی سازمانی

۱. نبود خط مشی مناسب جهت روزآمدسازی خدمات.
۲. اولویت دوم دادن به مقوله خدمت‌رسانی به نابینایان و کم‌بینایان. به این معنی که در اکثر کتابخانه‌های کشور ابتدا مجموعه‌های مواد چاپی و الکترونیکی کاربران عادی تشکیل شده و در مراحل بعدی و معمولاً بعد از چند سال مجموعه‌های

نابینایان به گونه‌ای ضعیف و ابتدایی تشکیل می‌شوند.

۳. کمبود بودجه.
۴. نبود زیرساخت‌های مناسب الکترونیکی.
۵. کمبود امکانات تولید و تبدیل مواد اطلاعاتی نابینایان.
۶. کمبود کیفیت و تعداد منابع ویژه نابینایان اعم از چاپی درشت متن، بریل و گویا.
۷. عدم نیازسنجی دقیق کاربران نابینا در شکل‌گیری مجموعه‌ها به دلیل رویکردهای سازمانی و کمبود منابع مالی از یک سو و قوانین دست و پاگیر حق مولف در زمینه تبدیل منابع برای نابینایان و کم‌بینایان از سوی دیگر.

### راه‌حل‌های موجود جهت جبران ضعف‌های موجود در ارائه خدمات اطلاعاتی به نابینایان و کم‌بینایان

با توجه به وجود قانون حمایت از معلولان در کشور و چندین قانون و پیمان بین‌المللی در جهان که ایران در آنها عضویت دارد و ضروری است با توجه به آنها خدمات و امکانات مناسب و استاندارد برای معلولان و به تبع آن نابینایان و کم‌بینایان فراهم آورد؛ در زمینه‌هایی مانند تهیه فناوری‌ها و منابع اطلاعاتی مناسب برای نابینایان کوتاهی شده است. در ادامه برخی از قوانین و موارد مرتبط با دسترسی به اطلاعات در این قوانین ذکر می‌شود و با توجه به بندها و موارد مندرج در آن پیشنهادهای ارائه خواهد شد:

در قانون جامع حمایت از افراد دارای معلولیت<sup>۱</sup> مصوب ۱۳۸۳ در مواد ۲ و ۴ اینچنین آمده است:

ماده ۲- کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها و موسسات و شرکتهای دولتی و نهادهای عمومی و انقلابی موظفند در طراحی، تولید و احداث ساختمانها و اماکن عمومی و معابر و وسایل خدماتی به نحوی عمل نمایند که امکان دسترسی و بهره‌مندی از آنها برای معلولان همچون افراد عادی فراهم گردد.

ماده ۴- تبصره - وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان تربیت بدنی و شهرداری‌ها موظفند کتابخانه، اماکن ورزشی، پارک و اماکن تفریحی خود را به نحوی احداث و تجهیز نمایند که امکان بهره‌مندی معلولان فراهم گردد.

در قانون عصای سفید<sup>۲</sup> به مسائل تردد نابینایان و الزام دولت‌ها به مشارکت دادن نابینایان در امور مختلف، همچنین حق نابینایان در دسترسی و استفاده آزاد و برابر از اماکن عمومی تاکید شده است. همچنین در اجلاس سران جامعه اطلاعاتی ژنو (۲۰۰۳) و تونس (۲۰۰۵) برای ایجاد دسترسی و بهره‌مندی برابر معلولان به اطلاعات، در اعلامیه و برنامه ریزی اقدامات پیشنهادهایی در رابطه با بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای نابینایان در تمام مراحل تحصیلی، آموزش و توسعه منابع انسانی، استفاده از مزایای اجتماعی، افزایش فرصت‌های شغلی و انتشار نرم‌افزارها به زبان محلی مطرح شده است (اخوان بهبهانی، ۱۳۸۸).

سازمان ملل متحد در سال ۲۰۰۶ پیمان نامه حقوق افراد کم‌توان<sup>۳</sup> را (در ۵۰ ماده) با هدف ارتقاء، حمایت و تضمین بهره‌مندی کامل و برابر تمامی افراد کم‌توان از کلیه حقوق بشری و آزادی‌های بنیادین و احترام به کرامت ذاتی آنها تصویب کرد. در ماده ۹ و ۲۱ این پیمان‌نامه آمده است:

ماده ۹ دسترسی: به منظور قادر ساختن افراد کم‌توان برای زندگی مستقل و مشارکت کامل در تمامی جنبه‌های زندگی، کشورهای عضو باید اقدامات لازم را در جهت تضمین دسترسی افراد کم‌توان، به میزان برابر با سایرین، به محیط‌های فیزیکی،

<sup>۱</sup>. قانون فوق مشتمل بر شانزده ماده و بیست و چهار تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ شانزدهم اردیبهشت ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و سه مجلس شورای اسلامی به تصویب رسید (به نقل از پایگاه جامع اطلاع‌رسانی معلولان).

<sup>۲</sup>. در سال ۱۹۵۰، سازمان آموزشی، علمی، فرهنگی ملل متحد (یونسکو) و شورای جهانی نابینایان در جلسه‌ای مشترک، قانون عصای سفید را در ۷ ماده و ۹ تبصره تصویب کردند.

<sup>۳</sup>. Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات، از جمله سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و به سایر تسهیلات و خدمات در دسترس عموم (در محیط شهری و محیط روستایی) به عمل آورند. این اقدامات باید شامل شناسایی و رفع موانع دسترسی باشد.

ماده ۲۱ آزادی بیان و عقیده، و دسترسی به اطلاعات: کشورهای عضو باید تمامی اقدامات لازم را در جهت تضمین اینکه افراد کم‌توان از حق آزادی بیان و عقیده، از جمله جستجو، دریافت و ارائه اطلاعات به میزان برابر با سایرین و از طریق تمامی گونه‌های ارتباطی به انتخاب خودشان، از جمله از طریق موارد ذیل به عمل آورند:

(الف) ارائه اطلاعات مورد نیاز عموم در قالب‌ها و فناوری‌های قابل دسترسی متناسب با انواع گوناگون کم‌توانی در سریع‌ترین زمان و بدون هزینه اضافی برای افراد کم‌توان.

(ب) پذیرش و تسهیل کاربرد زبان اشاره، بریل، ارتباط غیر کلامی و جایگزین و تمامی ابزارها، شیوه‌ها و قالب‌های ارتباطی قابل دسترسی برای افراد کم‌توان در تعاملات رسمی به انتخاب خودشان.

(پ) موظف ساختن شرکت‌های خصوصی عرضه‌کننده خدمات برای عموم، منجمله از طریق اینترنت، نسبت به عرضه اطلاعات و خدمات در قالب‌های قابل دسترسی و قابل استفاده برای افراد کم‌توان.

(ت) تشویق رسانه‌های همگانی، از جمله عرضه‌کنندگان اطلاعات از طریق اینترنت، در جهت دسترس‌پذیر ساختن خدمات برای افراد کم‌توان (سازمان ملل متحد، ۲۰۰۶).

### کتابخانه ملی نایب‌ان (متولی ساماندهی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نایب‌ان)

برای نیل به اهداف موجود در پیمان‌نامه‌ها و قوانینی که در این نوشته ذکر شدند و به تبع آن رفع نواقص و کاستی‌های موجود در ارائه خدمات به نایب‌ان (به عنوان بخشی از جامعه معلولان)، لازم است تمامی موانع موجود در دسترسی نایب‌ان به اطلاعات رفع گردد. به این دلیل ابتدا لازم است سازمانی به عنوان متولی در زمینه دسترسی نایب‌ان به اطلاعات انتخاب گردد. سازمان مذکور باید دارای قدرت اجرایی و برخوردار از حمایت‌های دولتی و مردمی باشد. به نظر می‌رسد بهترین گزینه جهت ایجاد این سازمان، تشکیل کتابخانه ملی نایب‌ان باشد. این سازمان (کتابخانه ملی نایب‌ان) به طور کلی لازم است موارد زیر را اجرا و نظارت نماید:

۱. نظارت بر ساختمان‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی و آموزشی (که قرار است به معلولین و نایب‌ان خدمت‌رسانی نماید)، در زمان طراحی و یا در مراحل بعدی، به منظور اینکه طراحی آنها دارای تطابق نسبی با نیازهای این گروه خاص باشد.

۲. نظارت بر تولیدکنندگان اطلاعات و محمل‌های آن به منظور لحاظ شدن نیازهای نایب‌ان و معلولان. از جمله این اقدامات، لازم است طراحان وب‌سایت‌های خبری، دانشگاهی و ... حداقل در سطح سایت‌های وابسته به اماکن و نهادهای دولتی یا نیمه‌دولتی، ملزم به رعایت استانداردهای موجود برای استفاده معلولان باشند. از جمله اقدامات شایان دیگر ملزم شدن ناشران و تولیدکنندگان کتاب‌ها به تولید و انتشار منابع مورد نیاز نایب‌ان و کم‌بینایان به موازات تولید مواد استاندارد دیگر (مانند آنچه در کشورهای پیشرفته وجود دارد).

۳. عهده‌داری امور مربوط به تولید و انتشار (در صورت لزوم) قسمتی عمده از مواد مورد نیاز نایب‌ان.

۴. نظارت بر سیاست‌ها و خط‌مشی سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات اطلاعاتی به معلولان و نایب‌ان جهت انطباق با استانداردهای موجود.

۵. اعطای حق و قدرت قانونی از سوی مجلس و دولت به این سازمان متولی خدمات اطلاعاتی معلولین (کتابخانه ملی نایب‌ان)، جهت بازتکثیر مواد در قالب‌های مورد نیاز معلولان به عنوان سازمانی عمومی و ملی (مانند حقی که در سال ۱۹۹۶ در آمریکا برای کتابخانه ملی نایب‌ان به رسمیت شناخته شد)؛ به این ترتیب مشکل عمده موجود در دوره کنونی در زمینه حق مولف جهت بازتکثیر منابع رفع خواهد شد.

۶. امکانات ایجاد هماهنگی با سایر کتابخانه‌های کشور در زمینه امانت تجهیزات مورد نیاز جهت استفاده از منابع نایبانیان و کم‌بینانیان را داشته باشد (مانند آنچه توسط کتابخانه ملی نایبانیان در آمریکا و دانمارک و بسیاری دیگر از کشورهای پیشرفته انجام می‌گیرد)؛ زیرا در حال حاضر در کتابخانه‌های کشور به علت کمبود امکانات، امانت دهی تجهیزاتی از قبیل ذره بین‌ها، ضبط صوت، دستگاه‌های سی دی خوان و ... به نایبانیان در بیرون از کتابخانه وجود ندارد.
۷. مسئول اصلی تنظیم سیاست‌های راهبردی اطلاع‌رسانی به معلولین و نایبانیان در سطح ملی باشد.
۸. دارا بودن مسئولیت اصلی در زمینه همکاری‌های بین‌المللی جهت تبادل و اشتراک منابع، دوره‌های آموزشی و ...
۹. همکاری با سازمان بهزیستی کشور در زمینه آموزش مهارت‌های سواد پایه و اطلاعاتی به معلولان، به‌ویژه معلولان بصری و تلاش در جهت حفظ سواد این گروه خاص و جلوگیری از بازگشت بیسوادی آنان [طبق گفته رالف تا سال ۲۰۰۸ در آمریکا ۹۰٪ بزرگسالان نابینا و کم‌بینایی که سواد بریل داشتند، استخدام شده بودند. در حالی که در همان کشور آمار استخدام بزرگسالان بیسواد ۳۳٪ بوده است (en.Wikipedia.org)].
۱۰. مسئولیت همکاری در توسعه زیرساخت‌ها و بسترهای فناورانه و جدید ارائه خدمات اطلاعاتی به معلولین کشور در کنار سایر نهادهای مرتبط.
- در کنار تشکیل نهادی که وظایف آن برشمرده شد (کتابخانه ملی نایبانیان)، لازم است در سطح تک تک سازمان‌ها و کتابخانه‌های خدمات‌رسان به معلولان کشور نیز امور جزئی‌تر ذیلنیز مورد توجه و اجرا قرار گیرد:
۱. توجه دقیق به نیازهای کاربران خاص. به این معنی که در برنامه‌ریزی‌های موجود علاوه بر در نظر گرفتن نیازهای عمومی نیازهای خاص افراد نیز مورد توجه قرار بگیرد (Griebel, 2000).
  ۲. تلاش در جهت فراهم سازی سطوح دسترسی مناسب و برابر نایبانیان به منابع و مواد اطلاعاتی همانند افراد سالم جامعه.
  ۳. تهیه زیر ساخت‌های مناسب اطلاع‌رسانی (بوژه الکترونیکی) از قبیل: سیستم‌های گویای تلفنی، فهرست‌های اینترنتی، امکان امانت منابع دیجیتال با تمهیدات خاص آن، مانند آنچه در کشورهای پیشرفته جهان وجود دارد. نمونه داخلی ارائه این گونه خدمات «پایگاه اطلاعات علمی نایبانیان دانشگاه تهران» است.
  ۴. مناسب سازی فضای کتابخانه جهت تردد آسان و راحت معلولین و نایبانیان و ...
  ۵. آموزش کارکنان کتابخانه در زمینه نحوه برخورد و کمک به کاربران خاص، آشنایی با خط بریل و استانداردهای موجود در زمینه تهیه منابع مورد نیاز نایبانیان و ...
- در نهایت با اجرای تمهیداتی که تا اینجا مطرح شد، پیشرفت‌های خوبی حاصل خواهد شد؛ اما کافی نخواهد بود؛ زیرا یک مجموعه هر اندازه غنی، ساختارمند و روزآمد هم باشد، نمی‌تواند پاسخگوی ۱۰۰٪ تقاضاها و درخواست‌های کاربران باشد. بر این مبنای لازم است در سطح کشور طرحی در زمینه همکاری‌های بین کتابخانه‌ای و مراکز ذیربط در زمینه اشتراک و تبادل منابع جهت ارائه خدمات مناسب به نایبانیان و کم‌بینانیان و سایر معلولان سطح کشور اجرا گردد. این طرح لازم است تحت نظارت کتابخانه ملی نایبانیان و کم‌بینانیان (سازمان پیشنهادی در این پژوهش، متمایز از کتابخانه‌های موجود کنونی و از جمله بخش نایبانیان کتابخانه ملی)، به عنوان نهادی پویا و برخوردار از حمایت‌های مالی و معنوی دولتی و ملی باشد.
- در این طرح ملی همکاری بین کتابخانه‌ای و نهادهای مرتبط با نایبانیان و کم‌بینانیان، لازم است اصول زیر لحاظ گردد<sup>۱</sup>:
۱. حق دانستن برای هر شهروندی وجود دارد. بنابراین امکانات دسترسی به منابع آگاهی و دانش برای تمام شهروندان به یک اندازه و بدون تبعیض فراهم خواهد شد. معلولان نیز همانند دیگر شهروندان در درجه اول اهمیت خواهند بود.

۱. مواردی از نکات پیشنهاد شده در این بخش برگرفته از «گزارشی از تجربه همکاری کتابخانه‌های کشور کانادا» است که در سال ۲۰۰۰ در ایفلا ارائه شده است.

۲. اگر کتابی وجود دارد (در هر نقطه کشور)، پس آن قابل دسترس است (از هر نقطه‌ای از کشور). این رویکرد سبب خواهد شد در صورت نیاز با استفاده از فناوری‌ها و بسترهای موجود تمام مرزها و موانع جغرافیایی پشت سر گذاشته شده و کتاب مورد نیاز کاربر (جهت تحقق قانون هر خواننده‌ای کتابش)، بدست او خواهد رسید.
۳. نیازهای فرد فرد افراد در ضمن ارائه خدمات به جامعه باید مدنظر قرار گیرد. این رویکرد سبب وجود مجموعه‌هایی خواهد بود که براساس نیازها و خواسته‌های کاربران شکل گرفته است.
۴. تساوی در دسترسی به اطلاعات بین معلولان و سایر افراد یک مسئله فناورانه است و دسترسی نابینا و کم بینایان به اطلاعات و دانش کمتر از دیگران نیست، به این معنی که اگر در حال حاضر معلولان دسترسی کمتری به اطلاعات دارند، ناشی از وجود ضعف در زیرساخت‌ها و توانایی‌های فناوری است. این چنین محدودیت‌هایی قابل رفع شدن است، به این شرط که با مدیریت و برنامه‌ریزی صحیح گام برداشته شود و بسترها و امکانات بهتر و بروزتری بکار گرفته شود.
۵. تمامیت (طراحی/تولید/ساماندهی) زیرساخت‌های اطلاعاتی ایجاد شده جهت فراهم کردن دسترسی برابر نابینایان و کم بینایان به اطلاعات، باید مبتنی بر فناوری باشد. زیرا هر روز فناوری امکانات و تسهیلات جدیدی در جهت رفع موانع کنونی و بهره‌گیری مناسب‌تر و بهتر از تمام ابعاد زندگی و جبران برخی از ناتوانی‌های انسانی ارائه می‌کند.
۶. آموزش سواد بریل برای نابینایان و کم بینایان به همان اندازه سواد افراد بینا در خواندن متون اهمیت دارد. زیرا بریل کلید ورود نابینایان و کم بینایان به عرصه کار، تجارت، تحصیل و تقریباً بیشتر پیشرفت‌های نابینایان است (Griebel, 2000).

برون داده‌های ناشی از طرح ملی همکاری‌های بین کتابخانه‌ای و بین سازمانی، در موارد زیر تجلی خواهد یافت:

- خدمات مبتنی بر امکانات سنتی کتابخانه‌ها.
- خدمات مبتنی بر امکانات و بسترهای الکترونیکی.

#### خدمات مبتنی بر امکانات سنتی کتابخانه‌ها

۱. طرح اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه‌ای منابع بریل با استفاده از امکانات پستی رایگان.
۲. طرح اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه‌ای منابع درشت متن با استفاده از امکانات پستی رایگان.
۳. طرح اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه‌ای منابع گویا و ویدئویی با استفاده از امکانات پستی رایگان.
۴. فهرستگان مشترک بریل، درشت متن

#### خدمات مبتنی بر امکانات و بسترهای الکترونیکی

۱. فهرست مشترک پیوسته و مبتنی بر اینترنت.
  ۲. منابع تمام متن مبتنی بر اینترنت.
  ۳. منابع صوتی مبتنی بر اینترنت، تهیه شده بر اساس اصول DAISY.
  ۴. سیستم سراسری پیوسته ارائه اخبار و متعلقات آن در فرمت صوتی از ۳ طریق:
۱. ایستگاه‌های رادیویی منطقه‌ای و سراسری با همکاری و نظارت کتابخانه ملی نابینایان یا نهاد مرتبط.
  ۲. مبتنی بر اینترنت:

الف. رایانه

ب. تلفن همراه

۱۱. خطوط تلفن رایگان.

## نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش، همچنین با توجه به تجربیات کشورهای از قبیل ایالات متحده و کانادا، در حوزه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به نایبانیان، بستری برای ارائه خدمات به نایبانیان و کم‌بینانیان کشور پیشنهاد شد. در برخی از ابعاد این بستر با توجه به وضعیت بومی کتابخانه‌های نایبانیان و کم‌بینانیان در کشور که در نتایج این پژوهش و پژوهش‌های پیشین انعکاس یافته است، لازم است اقدامات بیشتر و عاجل‌تری صورت گیرد، از جمله:

در رابطه با وضعیت نامناسب زیرساخت‌ها (ارجمند، ۱۳۷۷؛ خرامین و صیامیان، ۲۰۱۱؛ تاجداران، ۱۳۸۹ و رشیدپور، ۱۳۹۰)؛ ضعف و پراکندگی متولیان و تولیدکنندگان محتوای قابل استفاده معلولان بصری و در نتیجه مشکل‌بودن تنظیم خط‌مشی‌ها و فراهم‌آوری منابع منابع بریل و گویا (که در پژوهش رسولی و فهم‌نیا، ۱۳۹۲ نیز بیشترین مشکلات و مهم‌ترین پیشنهادها ضبط متون و فایل‌های صوتی بود، که نتایج بشارتی، ۱۳۷۷، نیز حاکی از کمبود انواع منابع بود. همچنین ارجمند، ۱۳۷۲؛ فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۸۹ و رشیدپور، ۱۳۹۰ نیز با علم بر محدودیت‌های پراکنده کاری و پراکندگی، اشتراک منابع و شبکه اطلاع‌رسانی را پیشنهاد داده‌اند)؛ نبود خدمات مبتنی بر اینترنت و بستر شبکه (ضیایی، ۱۳۸۳، پیشنهاد استفاده از اینترنت و بستر آن را مطرح کرده است)؛ تجهیزات، نرم‌افزارها و فضاها، کتابخانه‌ای ضعیف (رشیدپور، ۱۳۹۰)؛ همچنین لزوم توجه به اطلاعات خاص برای نیازهای خاص معلولان بصری در برنامه‌ریزی (برای نمونه در صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد و حریری، ۱۳۹۱، تامین اطلاعات بهداشتی جهت تامین نیازهای اطلاعات بهداشتی) که سبب توانبخشی معلولان می‌شود.

با توجه به ضعف‌های برشمرده شده، این پژوهش راهکارهایی را در دو بعد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی / ملی پیشنهاد نمود. این راهکارها در بعد درون‌سازمانی سبب توجه به نیازهای ویژه و تقویت تک‌تک ارگان‌ها و کتابخانه‌ها خواهد شد، در نتیجه با پایه‌های قوی و مشخص (ارگانها و کتابخانه‌ها)، شبکه برون‌سازمانی / ملی قوی‌تری را در سطح کشور جهت اشتراک منابع، شبکه اطلاع‌رسانی و امانت بین کتابخانه‌ای (که در ارجمند، ۱۳۷۲؛ فرقانی، کیانی و تاجداران، ۱۳۸۹؛ رشیدپور، ۱۳۹۰؛ مورگان، ۲۰۰۳ نیز مورد تاکید قرار گرفته بود) خواهیم داشت.

در نهایت نیز کتابخانه ملی نایبانیان (که رشیدپور ۱۳۹۰ نیز مورد تاکید قرار داده است) به‌عنوان ارگان هماهنگ‌کننده و ناظر بر شبکه و صادرکننده استانداردهای ملی و یکدست‌کننده خط‌مشی‌ها و همچنین سرعت‌دهنده روندها، پیشنهاد شد که باعث بالا رفتن قدرت اجرایی و اداری کتابخانه‌های نایبانیان در ساختار اداری کشور شده و مزیت‌هایی از جمله در رفع محدودیت‌های موجود در قوانین حمایتی حوزه نشر و بازتولید منابع برای نایبانیان را به بار خواهد آورد.

## منابع

اخوان بهبهانی، علی (۱۳۸۷) «دل‌های بینا و چشمان نابینا (به مناسبت روز جهانی نابینان)». جام جم. چهارشنبه ۲۴ مهر ۱۳۸۷. شماره خبر: ۱۰۰۹۵۱۷۲۹۹۰۰.

اخوان بهبهانی، علی (۱۳۸۸) «دستانی که می‌خوانند (به مناسبت روز جهانی نابینان)». جام جم. یکشنبه ۲۶ مهر ۱۳۸۸ شماره خبر: ۱۰۰۹۲۰۲۲۷۳۱۴.

ارجمند، تاج‌الملوک (۱۳۷۲) «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نایبانیان در کشورهای در حال رشد با تاکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نایبانیان کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

ارجمند، تاج‌الملوک و تیموری‌خانی، افسانه (۱۳۸۵) «کتابخانه‌های نابینان». دایره‌المعارف علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20Pages.aspx>.

ایسنا (۱۳۹۳) «سالانه چه تعداد به جمعیت معلولان ایران اضافه می‌شود؟».



کد <http://isna.ir/fa/news/۷۱۴۲۷/۹۱۰۵۱۵۰۹۳۲۷>

بشارتی، مینا (۱۳۷۷) «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان و نیمه بینایان مستقر در شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.

پایگاه جامع اطلاع‌رسانی معلولان. <http://irantavana.com/?type=static&lang=1&id=102>

حریری، نجلا (۱۳۸۵) اصول و روش‌های پژوهش کیفی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات. حسینی، کاظم (۱۳۹۰) وبلاگ دنیای نابینایان. (یکشنبه هجدهم اردیبهشت ۱۳۹۰).

<http://donyayenabinayan.blogfa.com/post-13.aspx>

خبرگزاری فارس (۱۳۸۹) «تا سال ۲۰۲۰ تعداد نابینایان جهان ۲ برابر می‌شود».

<http://www.farsnews.com/newstext.php?nn=8907261090>

خبرگزاری فردا (۱۳۹۰) «سه میلیون معلول شدید و بسیار شدید در کشور وجود دارد». کد خبر: ۱۷۲۲۰۰

<http://www.fardanews.com/fa/news/۱۷۲۲۰۰>

خبرگزاری مهر (۱۳۸۴) «۵۰ درصد روشندان کشور بعد از تولد نابینا می‌شوند».

<http://www.mehrnews.ir/NewsPrint.aspx?NewsID=241594>

خسروی، سمیرا و خسروی، فریبرز (۱۳۸۹) «بررسی وضعیت کتابخانه تخصصی نابینایان و کم بینایان کتابخانه ملی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آن». فصلنامه کتاب، ۲۱ (۸۱).

دنیای اقتصاد (۱۳۹۲) «آمار معلولیت در ایران؟». روزنامه دنیای اقتصاد (۲۹۶۹)، کد خبر DEN-

<http://www.donya-e-eqtasad.com/news/۷۴۰۴۴۱740441>

رسولی، بهروز و فهیم‌نیا، 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 (۹۵).

رشیدپور، رضا (۱۳۹۰) «بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و نیمه بینایان مستقر در استان خراسان رضوی و بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات آنها». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵۶ (۴).

[http://www.aqlibrary.ir/Old/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view\\_pubartic](http://www.aqlibrary.ir/Old/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubartic)  
۱۰&pid=۱۴۰۲les&did=

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی (۱۳۹۳) «بیش از ۴ هزار عنوان کتاب صوتی از سوی کتابخانه گویای رضوی به روشندان فرهیخته ارائه می‌شود».

<http://aqlibrary.ir/index.php/fa/2013-04-09-07-57->

[43/268-4-1](http://www.aqlibrary.ir/43/268-4-1)

سازمان ملل متحد (۲۰۰۶) «پیمان‌نامه حقوق افراد کم‌توان». ترجمه حسین کابلی. با مقدمه مرتضی مکاریان

<http://irantavana.com/media/File/CONVENTION%20ON%20THE%20RIGHTS%20OF%20PERSONS.pdf>

سام‌گیس، بنفشه (۱۳۸۷) «محرومیت نابینایان ایران از حداقل حقوق شهروندی». روزنامه اعتماد. شماره ۱۷۹۷: ص ۱۴.

سلطانی‌زاده، شهیندخت (۱۳۵۴) «خدمات کتابخانه به معلولین و نابینایان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.

صیامیان، حسن؛ حسن‌زاده، محمد؛ نوشین‌فرد، فاطمه و حریری، نجلا (۱۳۹۳) «نیازهای اطلاعات بهداشتی نابینایان ایران». مجله

[دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۲۲ \(۹۳\).](http://www.aqlibrary.ir/۲۲(۹۳).)

ضیایی، محمد صادق (۱۳۸۳) «مطالعه‌ای در مورد نحوه ارائه خدمات به دانشجویان نابینا در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران». کتابداری، ۳۸.

- الف (۱۳۹۱) «روزی ۱۱۰ نفر به معلولان کشور افزوده می‌شوند». کد مطلب:  
<http://alef.ir/vdgc/172162.rpra.html?4uq9qxak9x3>
- فرقانی، پریناز؛ کیانی، حسن و تاجداران، منصور (۱۳۹۰) «سنجش رضایت نابینایان از خدمات کتابخانه‌های نابینایان در آذربایجان - شرقی». *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲ (۸۵).  
 قاسمی، مریم (۱۳۹۲) «کتابخانه نابینایی». تواننامه، شماره اول.  
 گلبارانی، شکوفه (۱۳۸۹) «خدمات ویژه کتابخانه عمومی استان تهران». <http://ilapood.mihanblog.com/post/9>  
 مشرق (۱۳۹۱) «افتتاح نخستین کتابخانه صوتی کشور». کد خبر: <http://www.mashreghnews.ir/fa/news/168272>  
 موسسه خیریه و نیکوکاری ریحانه (۱۳۹۰) «درباره خط بریل». <http://reyhanecharity.com/HomePage.aspx>  
 همشهری آنلاین (۱۳۹۰) «آمار تولید کتاب ایران در سال ۱۳۸۹». <http://hamshahrionline.ir/news-136502.aspx>
- Bae, Kyung-Jae and etc (2007) "The Ubiquitous Library for the Blind and Physically Handicapped — a case study of the LG Sangnam Library, Korea". *IFLA Journal* . 33:3,210-219. doi: [034003520708330210](https://doi.org/10.1177/034003520708330210), ۱۱۷۷
- Craddock, Peter (1998) "Talking newspapers and magazines for visually impaired and other people with print disabilities China". ۶۴th IFLA General Conference and Council  
<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>
- De-Stauben, Marcia (1981) "The physically handicapped and the public library". *Current Studies in Librarianship*, 5: 15-20.
- en.Wikipedia.org(2011) "Braille". <http://en.wikipedia.org/wiki/Braille>
- Gerstenberger, Duane (1985) "LIBRARY SERVICES FOR THE BLIND A BRIEF REVIEW AND OVERVIEW". <http://www.nfb.org/images/nfb/Publications/fr/fr04/Issue2/f040202.html>.
- Griebel, Rosemary(2000) "Partnering Services between Public Libraries and Library Services for the Blind: A Canadian Experience". 66th IFLA Council and General Conference. Jerusalem, Israel, 13-18 August .  
<http://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/025-158e.htm>.
- 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.
- Mgunda Majinge, Rebecca& Stilwell, Christine (2013) "Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania". *SA Jnl Libs & Info Sci* 2013, 79(2)DOI: <http://dx.doi.org/10.7553/79-2-147>
- Morgan, Greg (2003) "A word in your ear: library services for print disabled readers in the digital age", *Electronic Library*, The, 21: 234- 239.
- WHO (2014) "Visual impairment and blindness". <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/>