



## Disabled Friendly Library: Indicators and Requirements

### Mansoureh Feizabadi

\*Corresponding author, Ph.D in Information Science and Knowledge Studies, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran. Email: feizabadi\_mns@ut.ac.ir

### Esmacil Vaziri

Assistant Professor of Information Science and Knowledge Studies, Department of Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Humanities, University of Zabol, Zabol, Iran. Email: evaziri@uoz.ac.ir

### Seyed Ali Hosseini

Professor, Occupational Therapy, Department of Occupational Therapy, School of Rehabilitation Sciences, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran. Email: alihosse@gmail.com

### Nazila Akbarfahimi

Assistant Professor, Occupational Therapy, Department of Occupational Therapy, School of Rehabilitation Sciences, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran. Email: fahimi1970@yahoo.com

### Abstract

**Objective:** The disabled like others, need information and information acquisition skills to play a positive role in society. By providing a variety of resources and information services, the public library has an important role in providing services to the community, including the disabled, and can provide the background and opportunity for the presence of the disabled in society. The purpose of this study is to identify the requirements and characteristics of a disability-friendly public library.

**Methodology:** The study was a descriptive applied study using a content analysis method and systematic search, to identify the requirements of public libraries to provide services to the disabled, in Web of Science, Scopus, Google Scholar, and PubMed. From the search in 4 databases, 738 documents were retrieved. Initially, all bibliographic information of articles and sources found from four databases were examined, extracted, and entered into EndNote X7 software, and duplicates were removed. In the next step, the titles of the remaining articles were

examined. After reading the abstract of the remaining articles, if the article was deemed appropriate, their full text was studied. Finally, 40 documents were examined.

**Findings:** The indicators and requirements used in public libraries in providing services to the disabled were divided into seven categories. In the category of policy and budget, the existence of appropriate policies and guidelines in the library to provide services to the disabled, in the category of advertising and development of services, the use of various methods of informing library services, in the category of accessibility and physical condition of the library, Existence of appropriate signs and boards to guide different sections of the library, in the category of services and programs, placing the safe desk in a suitable place and its availability for all groups, in the category of human resources and training, the presence of trained staff in The field of providing services to the disabled, in the category of collections, the existence of books in various formats and the category of equipment and information technology, the existence of assistive technologies (CCTV, Braille printers, screen magnification, etc.) have had the highest frequency.

**Conclusion:** Identifying the services needed by the disabled and the characteristics of a library for the disabled can help in making informed decisions to provide appropriate services in libraries, especially public libraries. Public libraries must provide facilities and features for people with disabilities to use the services and access the information they need. Libraries should, in addition to assessing the needs of different groups of people with disabilities and the organizations and associations that support them, have the necessary planning and budget by providing the appropriate collection, accessible building, various services and programs, and the existence of various equipment and technologies.

**Keywords:** Public Library, Library Services, People with disabilities, Resources and services.

**Article type:** Research

-----  
Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi



© The author(s)

Library and Information Sciences, 2021, Vol. 24, No. 3, pp. 138-169.

Received: 10/02/2020 - Accepted: 03/03/2020

## کتابخانه دوستدار معلول: شاخص‌ها و الزامات

### منصوره فیض آبادی

نویسنده مسئول، دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران. رایانامه: feizabadi\_mns@ut.ac.ir

### اسماعیل وزیری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه زابل، دانشگاه زابل، زابل، ایران. رایانامه: evaziri@uoz.ac.ir

### سیدعلی حسینی

استاد گروه کاردرمانی، دانشکده توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران. رایانامه: alihosse@gmail.com

### نازیلا اکبر فهیمی

استادیار گروه کاردرمانی، دانشکده توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران. رایانامه: fahimi1970@yahoo.com

## چکیده

**هدف:** معلولان همانند سایر افراد، برای پیشرفت و ایفای نقش مثبت در جامعه به اطلاعات و مهارت‌های کسب اطلاعات نیاز دارند. کتابخانه عمومی با تأمین انواع منابع و خدمات می‌تواند نقش مهمی در خدمت رسانی به اقشار جامعه از جمله معلولان داشته باشد و زمینه حضور معلولان در جامعه را فراهم کند. هدف این پژوهش، شناسایی الزامات و شاخص‌های یک کتابخانه عمومی دوستدار معلول است.

**روش پژوهش:** مطالعه از نوع کاربردی توصیفی بود که به روش تحلیل محتوا و با استفاده از جستجوی نظام‌مند، با هدف شناسایی استانداردها، شاخص‌ها و الزامات کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات به معلولان، بر روی ۴۰ مدرک که در پایگاه‌های وب او ساینس، اسکوپوس، گوگل اسکالر و پاب‌مد نمایه شده بودند، انجام گرفت.

**یافته‌ها:** شاخص‌ها و الزامات به کار رفته در کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به معلولان در هفت مقوله تقسیم‌بندی گردید. در مقوله سیاست‌گذاری و بودجه، وجود سیاست و خط‌مشی مناسب در کتابخانه به منظور ارائه خدمات به معلولان؛ در مقوله تبلیغ و توسعه خدمات، استفاده از روش‌های مختلف اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه؛ در مقوله دسترس‌پذیری و وضعیت فیزیکی کتابخانه، وجود علائم و تابلوهای مناسب جهت راهنمایی بخش‌های مختلف کتابخانه؛ در مقوله خدمات و برنامه‌ها، قرار گرفتن میز امانت در محل مناسب و در دسترس بودن آن برای همه گروه‌ها؛ در مقوله منابع انسانی و آموزش، وجود کارکنان آموزش دیده در زمینه ارائه خدمت به معلولان؛ در مقوله مجموعه، وجود کتاب در قالب‌های مختلف و در مقوله تجهیزات و فناوری اطلاعات، وجود فناوری‌های کمکی (تلویزیون مدار بسته، چاپگر بریل، بزرگنمایی صفحه و ...) دارای بیشترین فراوانی بوده‌اند.

**نتیجه‌گیری:** شناسایی خدمات مورد نیاز معلولان و شاخص‌های یک کتابخانه دوستدار معلول می‌تواند در جهت تصمیم‌گیری آگاهانه برای ارائه خدمات مناسب در کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی کمک نماید.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، معلولان، خدمات کتابخانه، منابع و خدمات.

**نوع مقاله:** پژوهشی

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی



© نویسندگان

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۰، دوره ۲۴، شماره ۳، شماره پیاپی ۹۴، صص. ۱۳۸-۱۶۹.

تاریخ ارسال: ۱۳۹۹/۷/۲۶ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۲۵

## مقدمه

اطلاعات برای همه انسان‌ها ضروری است و هدف هر کتابخانه عمومی، ارائه اطلاعات مناسب، در زمان مناسب و در قالب مناسب برای مراجعان خود بدون در نظر گرفتن نژاد، مذهب، سن، ملیت و زبان است. این عملکرد اصلی، شامل ارائه اطلاعات به افراد معلول نیز می‌گردد. همه افراد بدون توجه به ناتوانی، حق دسترسی به اطلاعات را دارند (استیلول و ماجینگ، ۲۰۱۳).<sup>۱</sup>

معلولیت<sup>۲</sup>، واقعیت زیستی-اجتماعی است که همه کشورها با آن مواجه هستند و به عنوان مانعی در برابر توانایی انسان برای انجام یک فعالیت در موقعیت طبیعی تعریف می‌شود. ناتوانی، نگرانی بزرگی برای همه جوامع و به ویژه جوامع در حال توسعه است (ایوبی آواز، هاشمی، کرمی، رصافیانی، و حاتمی، ۱۳۹۷). طبق بررسی بهداشت جهانی<sup>۳</sup>، حدود ۷۸۵ میلیون نفر (۱۵/۶) درصد از جمعیت بالای ۱۵ سال دنیا را معلولان تشکیل می‌دهند (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۱).<sup>۴</sup> بنابراین با توجه به این بررسی، از جمعیت ۷۹۹۲۶۲۷۰ نفری ایران بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵، (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۷). حدود ۱۲ میلیون نفر دارای معلولیت هستند.

تعداد معلولان کشور حکایت از این مسئله دارد که این قشر از جامعه را نمی‌توان نادیده گرفت، زیرا جامعه‌ای می‌تواند موفق باشد که از ظرفیت‌های همه افراد، به بهترین شکل استفاده کند. افراد ناتوان نیز مانند سایر افراد، برای پیشرفت و ایفای نقش مثبت در جامعه به کسب مهارت‌هایی نیازها دارند که می‌بایست مورد توجه قرار گیرند (نیکخواه و فدایی، ۱۳۹۴). توانایی کسب و استفاده از اطلاعات، به افراد این امکان را می‌دهد که از بین گزینه‌های مختلف، حق انتخاب داشته باشند و بتوانند شرایط بهتری را برای خود ایجاد کنند و کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در این زمینه نقش اساسی ایفا نمایند (ویلیامسون<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۰۱). با وجود نقش حیاتی کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمت به معلولان، گزارش‌های ارائه شده حکایت از آن دارد که کمتر از ۰/۱ درصد از اعضای کتابخانه‌های عمومی ایران را معلولان تشکیل می‌دهند (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۷). نتایج پژوهش‌ها در ایران نیز نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها، برنامه مشخصی برای معلولان نداشته و از کافی نبودن منابع، نامناسب بودن فضا، عدم رعایت استانداردهای ساختمانی و تجهیزاتی رنج می‌برند (اصنافی و میرزایی، ۱۳۹۳؛ شاپری و مردانی نژاد، ۱۳۹۳؛ زندیان، بیات بدافی و فرخی، ۱۳۸۸؛ نصیری مقدم، دیانی و فتاحی، ۱۳۹۰).

1. Stilwell, Majinge

2. Disability

3. World Health Survey

4. World Health Organization

5. Williamson

با توجه به جمعیت معلولان کشور، کتابخانه‌ها عمومی که برای پاسخگویی به تمام افراد جامعه به وجود آمده و همه افراد جامعه، مراجعه‌کننده بالقوه آن محسوب می‌شوند، باید منابع و خدمات مناسب برای این گروه از افراد جامعه را نیز فراهم نمایند؛ اما نتایج پژوهش‌های انجام گرفته در داخل کشور و همچنین استقبال اندک آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی نشان می‌دهد که نیازهای این قشر از جامعه آنچنان که باید مورد توجه و بررسی قرار نگرفته است. از همین رو، ضروری است تا کتابخانه‌ها شرایط حضور معلولان در کتابخانه و زمینه استفاده آن‌ها از خدمات و برنامه‌های ارائه شده را فراهم نمایند. از همین رو شناسایی نیازهای خاص معلولان و برنامه‌ریزی کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات متناسب با نیازهای آن‌ها، امری ضروری به نظر می‌رسد. هدف از انجام این مطالعه، شناسایی شاخص‌ها، الزامات و نیازمندی‌های یک کتابخانه عمومی برای ارائه خدمات مناسب به معلولان و پاسخ به این پرسش است که یک کتابخانه دوستدار معلول، دارای چه شرایط و ویژگی‌هایی است و برای ارائه خدمات به این گروه از جامعه در کتابخانه‌های عمومی، چه امکانات و تسهیلاتی باید فراهم شده و چه اقداماتی صورت بگیرد.

### پیشینه پژوهش

کتابخانه‌های عمومی سابقه طولانی در ارائه خدمات به معلولان دارند. یکی از اولین مؤسسه‌هایی که اقدام به تهیه کتاب برای نابینایان در سال ۱۸۵۷ نمود، کتابخانه عمومی لیورپول بود. ارائه خدمات به معلولانی که در خانه نگهداری می‌شدند، پس از جنگ جهانی دوم امکان‌پذیر گردید. از این رو، می‌توان چنین نتیجه گرفت که تهیه منابع در قالب‌های مختلفی برای استفاده‌کنندگان معلول بسیار قبل از فراهم کردن دسترسی به این منابع به عنوان یک مسئله اصلی مورد توجه بوده است (دنیس جونز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). برای فراهم کردن زمینه دسترسی معلولان به خدمات کتابخانه‌ها، استانداردها، چک‌لیست‌ها و دستورالعمل‌های مختلفی تدوین شده است که در آن‌ها به الزامات و شاخصه‌های مورد نیاز کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به معلولان اشاره شده است. برخی از این منابع، به صورت عمومی بوده و به طور کلی همه گروه‌های معلولان را پوشش می‌دهند اما برخی از آن‌ها برای ارائه خدمات به گروه‌های خاص معلولان، تدوین شده‌اند.

دستورالعمل انجمن کتابداری کانادا<sup>۲</sup>، نتیجه چهار سال کار کتابداران، معلولان و آژانس‌های خدمت‌رسان به معلولان از سراسر کانادا بوده است. در سال ۱۹۹۳ یک مجمع ملی برای بحث بر سر نیاز به ارائه یک دستورالعمل برای کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات به معلولان در کنفرانس سالانه انجمن کتابداری کانادا برگزار

1. Deines-Jones

2. Canadian Library Association Guideline

گردید. در این نشست مطرح گردید که کتابخانه‌ها نیاز به یک دستورالعمل برای سنجش خدمات ارائه شده به معلولان دارند. در نتیجه این نشست یک کارگروه تشکیل گردید. این کارگروه از همه کتابداران سراسر کشور دعوت کرد تا به این پروژه کمک نمایند. در سال ۱۹۹۶ پیش‌نویس اولیه دستورالعمل جهت نظرخواهی ارائه گردید و بالاخره نسخه نهایی آن در سال ۱۹۹۷ منتشر شد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷).

چک لیست دسترسی به کتابخانه‌های برای افراد معلول توسط ایفلا<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۵ ارائه گردیده است. این چک لیست توسط کمیته کتابخانه‌های خدمت‌رسان به کاربران محروم<sup>۲</sup>، توسعه داده شده است. این چک لیست قابلیت استفاده برای همه انواع کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی، اختصاصی و آموزشی را دارد و به منظور بررسی ساختمان، خدمات، منابع و برنامه‌ها و فراهم کردن دسترسی به آن‌ها طراحی شده است (ایراوال و نیلسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

یکی از نهادهای ارائه دهنده راهنما در زمینه خدمات کتابخانه‌ها به نابینایان، بخش نابینایان ایفلا است. این بخش یکی از ۳۷ بخش زیرمجموعه ایفلا است که بیش از ۱۳۵ کشور در آن عضو هستند. هدف اصلی این بخش، توسعه خدمات کتابخانه برای افراد دارای اختلالات بینایی است. این بخش در سال ۱۹۷۷ به صورت یک کارگروه برای توسعه همکاری‌های بین‌المللی در زمینه خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان و معلولان دارای ناتوانی جسمی زیر نظر ایفلا تشکیل گردید و حاصل کار آن دستورالعمل ایفلا برای ارائه خدمات به نابینایان بود (کاواناگ و اسکولد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵).

نیاز به دستورالعمل‌های بین‌المللی در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد ناشنوا در ابتدا در طی کنفرانسی به میزبانی کتابخانه ایالتی نیوساوت ولز، استرالیا در سال ۱۹۸۸ مطرح شد و دستورالعمل‌های رسمی در سال ۱۹۹۱ مورد پذیرش و تأیید ایفلا قرار گرفت. ویرایش دوم این دستورالعمل در سال ۱۹۹۸ در اجلاس سالانه ایفلا در آمستردام ارائه گردید. این دستورالعمل در حقیقت راهنمایی است برای کتابخانه‌هایی که به نوعی دارای کاربران دچار اختلالات شنوایی و ناشنوا هستند و برای کلیه کتابخانه‌ها اعم از عمومی، اختصاصی، دانشگاهی و ... می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد (دی و الخلیفه، ۲۰۰۰).

در ایران نیز، استاندارد خدمات کتابخانه‌ای به نابینایان، توسط اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۹۴ تدوین شد. این استاندارد در ۱۵ بخش، استانداردها و الزامات ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان را فراهم کرده است (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۵).

1. IFLA Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist
2. Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons (LSDP)
3. Irvall & Nielsen
4. Kavanagh & Sköld

بر اساس برخی از این استانداردها و شاخص‌ها، پژوهش‌های مختلفی در داخل و خارج از کشور در زمینه بررسی وضعیت ارائه خدمات به معلولان در کتابخانه‌ها انجام شده است که می‌توان به برخی از آن‌ها اشاره کرد.

نتایج پژوهش میرحسینی و دیگران با عنوان «بررسی خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران» نشان داد که ابزار و فناوری اطلاعات و خدمات کتابخانه‌ها برای معلولان در سطح مناسبی قرار داشتند. منابع اطلاعاتی از قبیل کتاب‌های گوگل، کتاب‌های چاپ درشت، نوارهای ویدئویی و ارسال کتاب به صورت پیک از جمله خدماتی ارائه شده به این گروه بودند (میرحسینی، ابادری و بهنایی، ۱۳۹۵).

یافته‌های پژوهش مقصودی با عنوان «بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به معلولان: از دیدگاه مدیران و مسئولان کتابخانه‌های مورد مطالعه» که با الهام از چک لیست انجمن کتابداری آمریکا و چک لیست دسترسی به کتابخانه برای افراد دارای معلولیت ایفلا (۲۰۰۵) انجام گرفته است، نشان داد که وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به معلولان در حد مطلوب نمی‌باشد (مقصودی، ۱۳۹۵).

شاپری و مردانی‌نژاد در پژوهش خود با عنوان «بررسی وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان از لحاظ میزان دسترسی معلولان جسمی- حرکتی» به بررسی وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان از لحاظ میزان دسترسی معلولان جسمی حرکتی به کتابخانه‌ها پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان در سطح متوسط قرار دارد که این نشان از فاصله جامعه پژوهش با وضعیت مطلوب و استانداردهای جهانی دارد (شاپری و مردانی‌نژاد، ۱۳۹۳).

حبیبی در سال ۱۳۹۳، در پژوهش خود با عنوان «طراحی کتابخانه عمومی متناسب برای معلولین» به بررسی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران که در سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰ تأسیس شده‌اند از نظر میزان رعایت استانداردها و ضوابط مربوط برای معلولین جسمی حرکتی پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که خدمات کتابخانه‌های عمومی تهران به افراد ویژه در سطحی پایین‌تر از حد متوسط است. فضاهای کتابخانه برای معلولین جسمی حرکتی و نابینایان، مناسب‌سازی نشده است. پارکینگ مخصوص برای معلولان، آسانسورها، فضاهای بهداشتی و ورودی‌ها مناسب نیستند (حبیبی، ۱۳۹۳).

اصنافی و میرزایی در پژوهش خود با عنوان «بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری شهر تهران به معلولان» به بررسی وضعیت خدمات این کتابخانه‌ها پرداخت.

نتایج این مطالعه نشان داد که خدمات کتابخانه‌های عمومی در سطح پایین‌تر از متوسط بوده است (اصنافی و میرزایی، ۱۳۹۳).

نصیری مقدم در پایان‌نامه خود با عنوان «ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخگویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی معلولان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری» به بررسی ساختمان، تجهیزات و منابع کتابخانه عمومی شهر مشهد پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که سیاست مدونی برای ارائه خدمات کتابخانه‌های به معلولان وجود ندارد و کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از نظر میزان دسترس‌پذیری به ساختمان دارای وضعیت متوسط بودند (نصیری مقدم، ۱۳۹۰).

زندیان و دیگران در پژوهش خود با عنوان «بررسی ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی و دانشگاهی شهر زنجان از نظر میزان انطباق با استانداردهای بین‌المللی برای معلولان جسمی-حرکتی از دیدگاه مسئولان کتابخانه‌ها» به بررسی وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های شهر زنجان پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان داد که ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی شهر زنجان از نظر دسترس‌پذیری برای معلولان از دیدگاه کارشناس معماری و مسئولان کتابخانه‌ها در وضعیت متوسط به بالا می‌باشند (زندیان، بدافی و فرخی، ۱۳۸۸).

نتایج پژوهش بایجال و دیگران<sup>۱</sup> که بر روی کتابخانه‌های کشور هندوستان انجام دادند، نشان داد که بیش از ۵۰ درصد کتابخانه‌ها به معلولان خدمات ارائه داده و دوره‌های آموزشی در خصوص معلولان برای کتابداران و کارکنان خود برگزار کرده‌اند. همچنین ۸۰ درصد کتابخانه‌ها در حال رفع مشکلات دسترسی فیزیکی به کتابخانه هستند (بایجال، ساتور و پیمپاله، ۲۰۱۹).

کاویشه و ایزیبیکا<sup>۲</sup> در مطالعه خود بر روی کتابخانه‌های کشور اندونزی نشان دادند که کتابخانه‌های مورد بررسی، از وجود آسانسور، کفپوش مناسب، کارمند آموزش دیده، سرویس بهداشتی مخصوص معلولان جسمی-حرکتی، درب‌های خودکار بازشو، قفسه‌های کوتاه محروم بودند و تنها یکی از کتابخانه‌ها دارای فضای اختصاصی برای معلولان ویلچری بود (کاویشه و ایزیبیکا، ۲۰۱۸).

نتایج پژوهش ادواردز کوله و ریس<sup>۳</sup> که در سال ۲۰۱۸ بر روی کتابخانه‌های انگلستان انجام گرفت، حاکی از آن بود که بیش از نیمی از کتابخانه‌ها، دارای سرویس بهداشتی استاندارد، پارکینگ در محوطه کتابخانه بوده و در کتابخانه از علائم تصویری مناسب برای راهنمایی استفاده نموده بودند اما بیش از ۶۰ درصد کتابخانه‌ها، فاقد درب اتوماتیک بودند (ادواردز کوله و ریس، ۲۰۱۸).

1. Baijal, Sattur & Pimpale

2. Kavishe & Isibika

3. Edwards Cole & Reece



در پژوهش انجام گرفته توسط کیدینگ<sup>۱</sup> و دیگران، مهمترین خدمت ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی، ارائه ساعات قصه‌گویی بود و بیش از ۷۵ درصد کتابخانه‌ها برای افراد ویلچری دسترس‌پذیر بوده است. در این پژوهش مهمترین مانع بر سر راه ارائه خدمات به معلولان دانش و نحوه برخورد کتابداران بوده است و عدم ساخت کتابخانه‌ها بر اساس نیاز معلولان و تجهیزات فیزیکی در جایگاه دوم و سوم قرار داشتند. تنها ۳۸ درصد کتابداران در خصوص معلولان آموزش دیده بودند (کیدینگ، ولاسکوئز و پرایس، ۲۰۱۷).

در مطالعه انجام گرفته توسط بشیر و دیگران<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۷ در کشور پاکستان، بیش از ۸۰ درصد از کتابخانه‌ها فاقد علائم راهنمایی مناسب بوده‌اند و بیش از ۹۰ درصد کتابداران کتابخانه‌ها، آموزشی در زمینه ارائه خدمات به معلولان دریافت نکرده بودند. بیش از ۷۰ درصد کتابخانه‌ها، فاقد کمیته برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات به معلولان و رمپ و آسانسور بوده‌اند (بشیر، فاطیما، مالیک، یونس و علی، ۲۰۱۷)<sup>۳</sup>.

نتایج پژوهش چاپوتولا و ماپولانکا<sup>۴</sup> با عنوان «ارائه خدمات کتابخانه‌ای به افراد معلول در مالاوی» حاکی از ضعف کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به معلولان بود. اغلب کتابخانه‌ها، هم از نظر طراحی ساختمان هم از نظر تجهیزات برای معلولان قابل دسترسی نبودند. از جمله مهمترین مشکلات ذکر شده، خرابی آسانسورها در اغلب اوقات، عدم وجود دکمه بریل در آسانسورها، نامناسب بودن میزهای مطالعه و میزهای کامپیوتر برای افراد دارای ویلچر اشاره شده است (چاپوتولا و ماپولانکا، ۲۰۱۶).

کولیکوردی<sup>۵</sup> در پژوهش خود، نشان داد که تنها ۱۰ درصد از کتابخانه‌ها دارای سیاست و خط مشی حمایت از معلولان بودند. فقدان آسانسور و رمپ در ساختمان کتابخانه مهمترین مشکلات ذکر شده معلولان جهت استفاده از کتابخانه بودند. بیش از ۱۸ درصد کتابخانه‌ها دارای فضای مجزا جهت استفاده معلولان از تجهیزات و فناوری‌های انطباقی و وبگاه دسترس‌پذیر بر اساس استانداردهای بین‌المللی دسترس‌پذیری بودند. نتایج پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های یونان از منابع و امکانات کافی برای ارائه خدمات به معلولان برخوردار نیستند.

نتایج بررسی پیشینه‌ها در داخل و خارج از کشور حاکی از آن است که در داخل و خارج از کشور، کتابخانه‌های عمومی، آن‌گونه که باید به معلولان توجه نداشته و برای استفاده آن‌ها مناسب نیستند.

1. Kaeding, Velasquez & Price

2. Bashir, Fatima, Malik, Younus & Ali

3. Bashir, Fatima, Malik, Younus & Ali

4. Chaputula & Mapulanga

5. Kouliskourdi

## روش‌شناسی

این مطالعه از نوع کاربردی توصیفی بود که به روش تحلیل محتوا انجام گرفت. ابتدا کلیه واژه‌های مربوط به افراد دارای معلولیت، معلولیت جسمی، ناشنوایی، نابینایی و کتابخانه عمومی (برنامه‌ها، تجهیزات، دسترس‌پذیری، خدمات) شناسایی گردید و پس از تدوین راهبرد جستجوی مناسب با استفاده از علائم و عملگرهای بولی، جستجوی مقالات و متون به صورت نظام‌مند در چهار پایگاه (Google Scholar، PubMed، Scopus، Web of Science (core collection) که دارای جامعیت بوده و مجلات بسیاری را پوشش می‌دهند، انجام گرفت.

تعداد نتایج	راهبرد جستجو	پایگاه
۴۳۷	(TITLE-ABS-KEY ("Disabled person*" OR "Disabilities" OR "Physical mobility" OR handicapped OR amputee OR "Physically Challenged" OR "Physically Handicapped" OR "Physically - Handicapped" OR "wheelchair users" OR "wheelchair*Bound" OR "Participation limitation*" OR paraplegia OR "Mobility Limitation*" OR "Disabled people" OR "Mobility impairment*" OR wheelchairs OR "Functional limitation*" OR "Activity limitation*" OR "Hearing impaired persons" OR "Hearing impaired people" OR "Hearing Loss" OR "Hearing disorder*" OR deaf OR "hard * hearing" OR deafness OR "Hearing impairment*" OR "Visually impaired persons" OR "Visually impaired people" OR "Vision Disorder*" OR blind OR blindness OR "Vision impairment*" OR "Special needs" OR "partially sighted" OR "Print Disabilities" OR "Visually Handicapped" OR "Assistive technolog*" OR "Adaptive technolog*")) AND (TITLE-ABS-KEY ("Public librar*" OR "library service*" OR "library program*" OR "library facilities" OR "library equipment*" OR "library devices" OR "library accessibility"))	Scopus

تعداد نتایج	راهبرد جستجو	پایگاه
۱۷۴	TS= (("Disabled person*" OR "Disabilities" OR "Physical mobility" OR Handicapped OR amputee OR "Physically Challenged" OR "Physically Handicapped" OR "Physically - Handicapped" OR "wheelchair users" OOR "wheelchair*Bound" OR "Participation limitation*" OR paraplegia OR "Mobility Limitation*" OR "Disabled people" OR "Mobility impairment*" OR wheelchairs OR "Functional limitation*" OR "Activity limitation*" OR "Hearing impaired persons" OR "Hearing impaired people" OR "Hearing Loss" OR "Hearing disorder*" OR deaf OR "hard * hearing" OR deafness OR "Hearing impairment*" OR "Visually impaired persons" OR "Visually impaired people" OR "Vision Disorder*" OR blind OR blindness OR "Vision impairment*" OR "Special needs" OR "partially sighted" OR "Print Disabilities" OR "Visually Handicapped" OR "Assistive technolog*" OR "Adaptive technolog*") AND ("Public librar*" OR "library service*" OR "library program*" OR "library facilities" OR "library equipment*" OR "library devices" OR "library accessibility"))	WOS
۱۱۵	allintitle: "Disabled persons" OR deaf OR blind OR "Disabled people" OR Handicapped OR wheelchair) libraries	Google scholar

تعداد نتایج	راهبرد جستجو	پایگاه
۱۲	((("Disabled persons"[Title/Abstract] OR "Disabled person"[Title/Abstract] OR "Hearing impaired persons"[Title/Abstract] OR "Hearing impaired people"[Title/Abstract] OR "Hearing Loss"[Title/Abstract] OR "Hearing disorder"[Title/Abstract] OR "Hearing disorders"[Title/Abstract] OR Deaf[Title/Abstract] OR "Visually impaired persons"[Title/Abstract] OR "Visually impaired people"[Title/Abstract] OR "Vision Disorders"[Title/Abstract] OR "Vision Disorder"[Title/Abstract] OR Blind[Title/Abstract] OR "Disabled people"[Title/Abstract] OR "Mobility Limitation"[Title/Abstract] OR "Mobility Limitations"[Title/Abstract] OR Paraplegia[Title/Abstract] OR Blindness[Title/Abstract] OR "Functional limitation"[Title/Abstract] OR "Functional limitations" [Title/Abstract] OR "Activity limitations"[Title/Abstract] OR "Activity limitation" [Title/Abstract] OR "Mobility impairment"[Title/Abstract] OR "Mobility impairments"[Title/Abstract] OR "Vision impairments"[Title/Abstract] OR "Vision impairment"[Title/Abstract] OR "Hearing mpairment"[Title/Abstract] OR "Hearing impairments" [Title/Abstract] OR "Participation limitations" "Participation limitation"[Title/Abstract] OR "Special needs"[Title/Abstract] OR "Disabled personnel"[Title/Abstract] OR "Physical mobility"[Title/Abstract] OR Deafness[Title/Abstract] OR "Assistive Technology Services"[Title/Abstract] OR "Assistive Technology Device"[Title/Abstract] OR "Assistive Technology Devices"[Title/Abstract] OR "Assistive Technology"[Title/Abstract] OR "Assistive technologies"[Title/Abstract] OR Amputee[Title/Abstract])) AND ((library[Title] OR libraries[Title]))	PubMed

در ابتدا کلیه اطلاعات کتابشناختی مقالات و منابع پیدا شده از چهار پایگاه تحت بررسی، که شامل ۷۳۸ مدرک بود، استخراج و وارد نرم‌افزار EndNote X7 گردید و موارد تکراری حذف شد (۴۰۶ مدرک). در مرحله بعد، عنوان و چکیده ۳۶۶ مدرک باقی‌مانده مورد بررسی قرار گرفت. چنانچه در عنوان و چکیده به ارزیابی خدمات کتابخانه از نظر معلولان، نیازهای معلولان در کتابخانه‌ها، بررسی وضعیت کتابخانه‌ها از نظر ارائه خدمات به معلولان، با استفاده از استانداردها، استفاده از فناوری‌های کمکی و اطلاعاتی در کتابخانه جهت معلولان، برنامه‌ها، امکانات، دسترس‌پذیری کتابخانه‌ها برای معلولان، اشاره شده بود، در مطالعه نگه داشته شد که در این مرحله، از ۳۶۶ مقاله، ۳۰۲ مقاله حذف گردید. در مرحله بعد متن کامل ۶۴ مقاله باقی‌مانده مورد مطالعه قرار گرفت، که در این مرحله ۲۴ مقاله، که در آن‌ها به شاخص‌ها، الزامات و ملاک‌های ارزیابی و بررسی ارائه خدمات به معلولان اشاره نشده بود، حذف گردید و در نهایت ۴۰ مقاله وارد مطالعه گردید که فرایند انتخاب متون مناسب برای این پژوهش در تصویر شماره ۱، آمده است.



شکل ۱. فرایند انتخاب مقالات برای تحلیل محتوا

در پژوهش حاضر، ابتدا تمام شاخص‌ها/الزامات استخراج شده از مطالعات به عنوان کد (مؤلفه) در نظر گرفته شد. سپس بر اساس شباهت میان کدها، در یک مفهوم (بعد) دسته‌بندی گردید. در مجموع در ۴۰ مدرک مورد بررسی، ۱۹۷ شاخص شناسایی گردید که در هفت گروه شامل برنامه‌ریزی و بودجه (۲۱)، تبلیغ و توسعه خدمات (۸)، دسترس‌پذیری و ساختار فیزیکی (۵۹)، خدمات و برنامه‌ها (۵۸)، منابع انسانی (۱۷)، مجموعه (۱۱)، تجهیزات و فناوری اطلاعات (۲۳) دسته‌بندی گردید. با توجه به تعداد زیاد شاخص‌ها، در این مطالعه، تنها شاخص‌هایی که حداقل در دو منبع ذکر شده بودند، آورده شد.

## یافته‌های پژوهش

### برنامه‌ریزی و بودجه

هر کتابخانه با بودجه عمومی باید دارای برنامه و خط‌مشی اختصاصی خود که شامل اهداف کوتاه مدت و بلند مدت است، باشد. چنین طرحی باید برای هدایت کتابخانه در ارائه خدمات و برنامه‌ها جهت پاسخگویی به نیازهای کاربران طراحی شود. بسیاری از کتابخانه‌ها هنگام برنامه‌ریزی و ارزیابی خدمات خود، نیازهای معلولان را در نظر نمی‌گیرند و در اغلب موارد خط‌مشی و برنامه مدونی در خصوص ارائه خدمات به افراد معلول ندارند. یکی از اقدامات مهم در زمینه توجه به نیازهای معلولان در کتابخانه‌ها، در نظر گرفتن نیازهای

این گروه در زمان تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه است. هر کتابخانه عمومی باید بخشی از بودجه خود را برای خدمات به معلولان اختصاص دهد و علاوه بر آن باید سازوکارهایی برای ارزیابی خدمات خود به افراد دارای معلولیت، داشته باشد و مشخص کند که وضعیت ارائه خدمات در حال حاضر به معلولان به چه صورت است و چه برنامه‌ریزی باید انجام شود تا کتابخانه بتواند خدمات بهتر به معلولان ارائه کند.

جدول ۱. شاخص‌ها/الزامات برنامه‌ریزی و بودجه در کتابخانه

منابع اشاره کننده	شاخص/الزام
(۱۸-۳، ۱)	وجود سیاست و خط مشی در کتابخانه در زمینه فراهم کردن خدمات برای معلولان
(۲۱-۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۶، ۴)	دخالت دادن و استفاده از نظرات معلولان و سازمان‌های حامی آن‌ها در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی برای کتابخانه
(۱۵، ۱۱، ۴)	هماهنگی مجموعه و خدمات کتابخانه با افزایش جمعیت معلولان جامعه
(۲۲، ۲۱، ۱۷، ۱۳، ۹)	وجود یک کمیته در زمینه انتخاب منابع مورد نیاز معلولان، توسعه خدمات به معلولان و ...
(۲۳، ۱۹-۱۷، ۱۵، ۱۳، ۹، ۸، ۶، ۴)	همکاری و تعامل با سایر سازمان‌ها و سایر کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های تخصصی معلولان جهت امانت بین کتابخانه‌های، برنامه مشترک و ...
(۲۴)	
(۲۴، ۱۹، ۱۷، ۱۰)	حمایت مدیران کتابخانه از برآوردن نیازهای معلولان
(۱۷، ۱۵، ۴)	استفاده از آمارها و نتایج پژوهش‌های سایر سازمان‌ها برای آگاهی از تعداد معلولان و نیازهای آن‌ها
(۱۲، ۵)	وجود سیاست و خط مشی در خصوص ارائه خدمات در منزل
(۲۵، ۱۹-۱۷)	ارزشیابی میزان استفاده از خدمات و تجهیزات کتابخانه توسط معلولان
(۲۵، ۱۸، ۱۷)	فراهم کردن امکان دریافت بازخورد معلولان در خصوص کتابخانه و خدمات آن به اشکال گوناگون (نصب صندوق، به صورت آنلاین و ...)
(۲۵، ۲۴، ۱۸، ۱۷، ۱۴، ۹، ۷، ۶، ۴)	در نظر گرفتن هزینه تأمین منابع، تجهیزات و خدمات برای معلولان
(۱۸، ۹، ۴)	تعیین درصد بودجه مورد نیاز برای ارائه خدمات به معلولان
(۱۸، ۴)	تأمین هزینه خرید سایر قالب‌های منابع از قبیل کتاب صوتی، بریل، ویدئوها و ...

از میان شاخص‌های این بخش، وجود سیاست و خط‌مشی در کتابخانه در زمینه ارائه خدمات به معلولان، دارای بیشترین فراوانی بوده و در ۱۷ مدرک به آن اشاره شده بود. بعد از آن، همکاری و تعامل کتابخانه با سایر سازمان‌ها و کتابخانه‌های تخصصی معلولان با اشاره در ۱۱ مدرک و دخالت دادن و استفاده از نظرات معلولان در برنامه‌ریزی‌ها و سیاستگذاری‌های کتابخانه با اشاره در ۱۰ مدرک، در جایگاه بعدی قرار گرفتند.

### تبلیغ و توسعه خدمات

کتابخانه باید دارای یک برنامه روابط عمومی و بازاریابی باشد که خدمات کتابخانه را به اطلاع عموم رسانده و منجر به جلب مشارکت و سرمایه‌گذاری سایر سازمان‌ها و مردم گردد. داشتن برنامه در زمینه اطلاع‌رسانی و توسعه خدمات، منجر به ارتقای خدمات و مجموعه کتابخانه و جذب کاربران بالقوه می‌گردد. یکی از راه‌های اصلی توسعه خدمات کتابخانه، نیازسنجی است که باید به روش مناسب انجام شود تا به وسیله آن بتوان وضعیت موجود خدمات را بهبود و توسعه بخشید. کتابخانه با استفاده از پرسشنامه و نیازسنجی، می‌تواند نیازهای کاربران را شناسایی نماید. روش دیگر دریافت نظرات و بازخوردهای کاربران و کتابداران به صورت غیررسمی و بررسی آن‌ها در جهت گرفتن ایده و بهبود خدمات است.

جدول ۲. شاخص‌ها/الزامات تبلیغ و توسعه خدمات کتابخانه

منابع اشاره کننده	شاخص/الزام
(۴، ۶، ۹، ۱۰، ۱۳، ۱۴، ۱۶-۱۹، ۲۱، ۲۴، ۲۵)	آگاهی رسانی خدمات کتابخانه به معلولان از طریق کانال‌های گوناگون از جمله رادیو، خبرنامه و ...
(۴، ۱۳)	تعیین کانال‌های ارتباطی با معلولان و شناسایی آن‌ها
(۱۰، ۲۵، ۲۶)	برگزاری تور و یا جلسات آشنایی با کتابخانه
(۴، ۱۳)	برگزاری جشن‌ها و آیین‌ها و دعوت از معلولان موفق و یا ارائه زندگی یک معلول موفق بر حسب معلولیت به مناسبت‌های مختلف از جمله روز عصای سفید و ...
(۱۲، ۲۱، ۲۵، ۲۷، ۲۸)	وجود راهنمای استفاده از کتابخانه و آشنایی با قالب‌های گوناگون (بریل، چاپ درشت و ...)
(۴، ۶، ۷، ۱۳، ۱۶، ۱۷، ۲۵، ۲۸)	نیازسنجی از معلولان و سازمان‌های حامی معلولان
(۴، ۶)	ارائه خدمات در قالب‌ها و اشکال جایگزین از جمله از طریق بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها، سازمان‌های ارائه دهنده خدمات اجتماعی و ...

در میان شاخص‌های این بخش، استفاده از روش‌های مختلف، برای اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه، دارای بیشترین فراوانی بود (۱۳ مدرک) و بعد از آن نیازسنجی از معلولان و سازمان‌های حامی آن‌ها در زمینه توسعه خدمات کتابخانه با اشاره در ۸ مدرک و وجود راهنمای استفاده از کتابخانه و آشنایی با آن در قالب‌های مختلف (چاپی، چاپ درشت، بریل و ...) در جایگاه بعدی قرار داشتند (۵ مدرک) \*

### دسترس‌پذیری و وضعیت فیزیکی کتابخانه

یکی از مهمترین اقدامات قابل انجام جهت استفاده معلولان از کتابخانه‌ها، فراهم کردن دسترسی و دسترس‌پذیری کتابخانه است. فراهم کردن دسترسی به خدمات کتابخانه‌های برای دانش‌آموزان و سایر کاربران معلول کتابخانه نبایست نادیده گرفته شود. طراحی ساختمان کتابخانه باید به گونه‌ای باشد که افراد دارای معلولیت بتوانند به راحتی و با امنیت به محوطه آن رسیده و به ساختمان کتابخانه نزدیک شوند. اگر ورودی اصلی برای معلولان قابل دسترسی نباشد، باید یک ورودی قابل دسترسی ثانویه مجهز به درب اتوماتیک و رمپ در نظر گرفته شود. ورودی کتابخانه باید به صورت طراحی شود که یک شخص ویلچری و یا استفاده کننده از واکر و یا معلول دارای عصا بتواند به راحتی و بدون زحمت از آن عبور کند. محیط اطراف کتابخانه، ورودی کتابخانه، دستشویی‌ها، پله‌ها، آسانسور و بخش‌های مختلف آن باید برای افراد دارای انواع مختلف معلولیت قابل دسترسی باشد. در یک کتابخانه عمومی یک شخص ویلچری نیز باید بتواند به همه بخش‌ها، دسترسی داشته باشد. یک فرد نابینا یا کم بینا باید بتواند با عصا یا کمک فرد دیگر بدون برخورد به موانع در راهرو قدم زده و راه خود را پیدا کند. شخص ناشنوا باید بتواند با کارکنان کتابخانه ارتباط برقرار کرده و خواسته‌های خود را بیان کند.

#### جدول ۳. شاخص‌ها/ الزامات مربوط به دسترس‌پذیری و ساختار فیزیکی کتابخانه

منابع اشاره کننده	شاخص / الزام
(۲۹، ۱۸، ۱۷)	نزدیکی محل کتابخانه به ایستگاه اتوبوس، تاکسی و ...
(۳۱، ۳۰، ۲۳، ۱۸)	وجود علائم بزرگ جهت راهنمایی به سمت کتابخانه در خیابان
(۳۲، ۹)	مناسب بودن معماری کتابخانه برای معلولان ویلچری
(۳۴-۳۱، ۱۸، ۱۷، ۱۴، ۱۰، ۵، ۴، ۱)	دسترس پذیر بودن ساختمان کتابخانه
(۱۸، ۴)	مشورت با معلولان و انجمن‌های حامی آن‌ها در زمان ساخت ساختمان و یا بازسازی آن‌ها
(۳۷-۳۵، ۳۱-۲۹، ۲۵، ۲۳، ۲۱، ۱۸، ۱۲، ۱۱، ۹، ۵، ۴)	وجود پارکینگ مناسب معلولان
(۳۶، ۳۱، ۲۹، ۱۸)	نزدیک بودن پارکینگ به ورودی کتابخانه
(۳۸، ۳۶، ۳۱، ۲۸، ۲۵، ۲۳، ۲۱، ۱۸، ۱۴، ۱۲-۱۰)	عدم وجود موانع تا ورودی کتابخانه و کافی بودن نور مسیر
(۳۸، ۳۶، ۲۵، ۲۳، ۱۸، ۱۰، ۹)	صاف بودن و غیر لغزنده بودن مسیر ورودی
(۳۳-۳۱، ۳۰، ۲۷، ۲۵، ۲۳، ۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۵، ۱۲-۸)	برخورداری از رمپ
(۳۹، ۳۷)	
(۳۶، ۳۵، ۳۱، ۲۵، ۱۵، ۱۱، ۹)	وجود نرده در رمپ
(۳۹، ۳۸، ۳۰، ۲۷، ۲۳، ۱۸، ۱۰)	وجود کف پوش‌های مناسب در مسیرهای کتابخانه جهت حرکت معلولان



منابع اشاره کننده	شاخص / الزام
(۱۱، ۱۲، ۱۴، ۲۱، ۲۳، ۲۸، ۳۰-۳۳، ۳۷، ۳۸)	دسترس پذیر بودن ورودی ساختمان
(۳۶، ۳۱، ۶)	وجود تلفن در ورودی جهت ناشنوایان
(۱۰، ۲۵، ۳۱، ۳۶، ۳۸)	وجود فضای کافی در ورودی کتابخانه جهت عبور افراد ویلچری
(۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۸، ۲۳، ۲۵، ۳۱، ۳۶، ۳۸)	عرض مناسب در ورودی کتابخانه جهت عبور افراد به ویژه افراد ویلچری
(۹، ۱۴، ۲۵، ۳۱، ۳۴، ۳۶)	نشاندن کردن دربهای شیشه‌ای برای افراد کم بینا
(۹-۱۱، ۱۸، ۲۳، ۲۵، ۲۷، ۳۰، ۳۱، ۳۴-۳۶-۳۹)	اتوماتیک بودن درب ورودی ساختمان
(۲۳، ۳۱، ۳۶)	در صورت استفاده از گیت‌های امنیتی، امکان عبور راحت افراد ویلچری از آن
(۱۸، ۲۳، ۳۵)	وجود بخش‌های اساسی کتابخانه در طبقه همکف
(۲۵، ۲۷، ۳۹)	وجود بخش مجزا برای معلولان جسمی- حرکتی
(۱۰، ۱۸، ۲۳، ۲۵، ۲۷، ۳۰، ۳۸، ۳۹)	وجود کفپوش‌های مناسب در فضای داخلی کتابخانه جهت حرکت معلولان
(۹، ۱۸، ۲۵، ۳۱، ۳۶، ۳۸)	نشاندن کردن راه پله‌ها، سطوح ناهموار با رنگ‌های قابل تشخیص
(۹، ۱۸، ۲۳، ۲۵)	مناسب بودن نور کتابخانه و جهت تابش آن به ویژه در پله‌ها و جلوگیری از ایجاد سایه در پله‌ها
(۹، ۲۳)	عرض مناسب پله‌ها جهت عبور همزمان معلول و همراه وی در صورت وجود
(۹، ۱۸، ۲۳)	ارتفاع یک اندازه و مناسب پله‌ها
(۴-۶، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۹-۲۱، ۲۳-۳۳، ۳۶، ۱۲، ۱۵، ۱۷، ۱۸، ۲۳، ۲۵، ۲۷، ۲۸، ۳۰، ۳۱، ۳۷، ۳۸)	وجود علائم مناسب و تصویری جهت راهنمایی بخش‌های مختلف، آسانسور و ...
(۱، ۸، ۱۰، ۱۱، ۲۱، ۳۱، ۳۳، ۳۶، ۱۲، ۲۳، ۲۵، ۲۷)	وجود آسانسور/ بالابر در صورت چند طبقه بودن کتابخانه
(۱۰، ۳۴، ۳۶، ۱۲، ۲۳، ۲۷، ۳۱)	برجسته بودن دکمه‌های آسانسور برای نابینایان و کم‌بینایان و اعلام صوتی و تصویری طبقات برای نابینایان و ناشنوایان
(۱۲، ۳۱، ۳۴، ۳۶)	مناسب بودن محل قرار گیری دکمه‌های آسانسور برای معلولان ویلچری
(۱۱، ۱۲، ۱۴، ۲۳، ۲۵، ۳۰)	وجود اتاق‌های استراحت، صرف نوشیدنی، تلفن عمومی
(۲۳، ۳۰، ۳۸)	استفاده از کف پوش مناسب و صاف در کتابخانه
(۲۳، ۳۸)	عدم وجود لوله، سیم، گلدان، بنر در مسیر حرکت معلولان
(۲۳، ۳۰)	وجود آب سردکن در ارتفاع مناسب جهت استفاده معلولان
(۴، ۶، ۷، ۱۱، ۲۵، ۲۷، ۳۶)	وجود علائم هشدار و خطر (آتش سوزی و ...) قابل دیدن و شنیدن
(۱۲، ۱۴، ۲۵، ۲۸، ۳۶)	وجود راهروهای بدون مانع در بین قفسه‌ها
(۱۲، ۲۵، ۲۷)	وجود سالن مطالعه اختصاصی یا میزهای انفرادی جهت معلولان
(۳، ۵، ۹-۱۱، ۲۱، ۳۱-۳۴-۳۶، ۱۴، ۱۷، ۱۸، ۲۳، ۲۵، ۲۷، ۲۸، ۳۷)	میز، صندلی و مبلمان مناسب و در اندازه‌ها و ارتفاع کتابخانه
(۳۱، ۳۴، ۳۶، ۳۹، ۱۴، ۲۳، ۲۵)	قفسه‌های کوتاه کتاب و مجلات جهت معلولان ویلچری

منابع اشاره کننده	شاخص / الزام
(۲۵، ۱۸، ۸)	راحتی دسترسی به ایستگاه‌های کاری و کامپیوترها
(۳۷، ۳۶، ۳۱، ۲۱، ۱۸)	وجود حداقل یک سرویس بهداشتی ویژه معلولان
(۷، ۵)	دسترسی راحت به سرویس‌های بهداشتی
(۳۶، ۳۰، ۲۵، ۲۳، ۱۸)	وجود علائم تصویری و متنی شفاف نشان‌دهنده محل سرویس بهداشتی
(۳۹، ۳۲، ۳۱، ۱۵، ۱۴)	مناسب بودن سرویس‌های بهداشتی برای معلولان جسمی - حرکتی
(۳۶، ۲۱، ۷)	مناسب بودن اندازه سرویس بهداشتی جهت عبور ویلچر و فضای مناسب در سرویس جهت دور زدن
(۳۶، ۲۵)	درج زنگ قابل دسترس در سرویس جهت معلولان
(۳۶، ۳۰، ۲۳)	مناسب بودن ارتفاع روشویی، آینه، صابون و .. در سرویس بهداشتی
(۳۰، ۲۳)	وجود میله جهت گرفتن دست در سرویس‌های بهداشتی

مهمترین الزام و شاخص در این بخش، که در متون به آن اشاره شده است وجود علائم و تابلوهای مناسب جهت راهنمایی بخش‌های مختلف کتابخانه (۲۵ مدرک)، برخورداری از رمپ با شیب استاندارد در ورودی کتابخانه که در ۲۰ مدرک به آن اشاره شده و برخورداری از آسانسور و بالابر در صورت چند طبقه بودن کتابخانه (۱۶ مدرک) بوده است.

### خدمات و برنامه‌ها

کتابخانه‌ها همواره در تلاشند تا بهترین خدمات ممکن را به مشتریان خود ارائه دهند. اگرچه سطح خدمات ارائه شده در کتابخانه به عوامل گوناگونی از جمله اندازه کتابخانه، جامعه تحت پوشش، میزان بودجه و ... دارد؛ اما ضروری است که همان سطح خدمات ارائه شده، به طور یکسان در اختیار تمامی کاربران فارغ از سن، جنس، نژاد، مذهب و ... قرار گیرد. کلیه بخش‌ها و خدمات کتابخانه باید برای همه افراد و از جمله معلولان در دسترس باشند. یک فرد معلول باید بتواند به راحتی در فضای کتابخانه حرکت کرده و به بخش مورد نظر دسترسی داشته باشد.

جدول ۴. شاخص‌ها/الزامات مربوط به خدمات و برنامه‌ها

منابع اشاره کننده	شاخص / الزام
(۳۶، ۳۰، ۲۳)	میز امانت قابل تنظیم و با ارتفاع کم جهت استفاده معلولان و کودکان
(۲۳) (۳۶، ۱۱)	وجود صندلی مناسب جهت نشستن

منابع اشاره کننده	شاخص / الزام
(۴، ۱۱، ۱۲، ۲۱، ۳۱، ۳۶، ۳۷)	در دسترس بودن میز امانت
(۱۵، ۱۲-۱۰)	ارائه خدمات مرجع و امانت به معلولان به صورت‌های مختلف (فکس، ایمیل، حضوری و ...)
(۳۰، ۲۳)	ارتفاع مناسب کتوهای فهرست کتابخانه برای استفاده معلولان
(۲۸، ۲۰، ۱۸، ۱۵، ۶)	وجود تلفن متنی در بخش‌های مختلف کتابخانه برای ناشنوایان
(۳۶، ۲۸، ۲۵، ۱۸، ۱۵، ۶)	استفاده از سیستم loop برای کمک به ناشنوایان در بخش‌های عمومی کتابخانه
(۲۸، ۲۷، ۲۵، ۱۵، ۱۳، ۱۱)	افزایش مدت زمان امانت منابع و بازه رزرو منابع برای معلولان
(۲۵، ۱۵، ۱۱)	چشم پوشی از جرمه‌های کتابخانه
(۲۵، ۱۱)	صدور کارت امانت و امکان امانت کتاب برای نماینده معلولان (خانواده، دوست و ...)
(۳۶، ۱۸، ۱۵، ۱۴)	دسترسی به کتاب‌های تصویری، صوتی، اسباب‌بازی و ...
(۳۶، ۲۴)	وجود تجهیزات و کامپیوترهای قابل استفاده جهت کودکان معلول
(۳۶، ۳۱)	راحتی دسترسی به بخش معلولان
(۳۶، ۱۲)	وجود وسایل و فناوری‌های کمکی مورد نیاز معلولان (تلویزیون مدار بسته، ذره‌بین، سیستم دیجیتالی کتاب‌های سخنگو و ...)
(۳۶، ۳۱، ۲۴، ۲۲، ۱۵)	ارائه برنامه‌های کتابخوانی
(۲۷، ۲۲، ۱۵، ۱۲، ۱۱، ۶، ۵)	دسترسی به همه منابع کتابخانه و امکان تحویل آن‌ها در منزل
(۲۰، ۱۸، ۱۶، ۳)	فراهم کردن خدمات آنلاین
(۳۴، ۲۶، ۲۲، ۱۷، ۶)	فراهم کردن خدمات آموزش کامپیوتر
(۲۶، ۲۲، ۱۸، ۱۷، ۷)	آموزش سواد اطلاعاتی به معلولان
(۳۴، ۲۵، ۲۲، ۱۸، ۱۳)	آموزش استفاده از منابع الکترونیک به معلولان
(۲۰، ۱۸، ۴)	امکان استفاده معلولان از تمامی خدمات ارائه شده در کتابخانه
(۲۱، ۱۲)	وجود دستیار و یا کتابخوان جهت کمک به معلولان در کتابخانه
(۲۱، ۱۴، ۹)	وجود امکانات ارتباط از راه دور برای ناشنوایان
(۲۰، ۱۸، ۱۴، ۱۲، ۹)	ارائه برنامه‌هایی با زبان اشاره برای ناشنوایان
(۱۸، ۱۴، ۱۱)	استفاده از نیروهای داوطلب جهت کتابخوانی و کمک به معلولان
(۲۴، ۶)	ارائه برنامه‌هایی در زمینه توسعه مهارت‌های فردی و رشد فکری و اجتماعی
(۲۴، ۶)	ارائه برنامه‌های مورد علاقه معلولان بنا به درخواست آن‌ها یا کارشناسان حوزه یا سازمان‌های حامی
(۲۴، ۱۸، ۱۴، ۶)	برگزاری جلسات قصه‌خوانی گروهی
(۳۱، ۲۸، ۲۷، ۲۵، ۲۳، ۱۸، ۱۴)	فراهم کردن خدمات پرینت درشت، فتوکپی و اسکن برای معلولان

از جمله مهمترین خدمات و برنامه‌های مورد نیاز معلولان جهت ارائه در کتابخانه‌های عمومی که در متون به اشاره شده است، قرار گرفتن میز امانت در محل مناسب و در دسترس بودن آن برای همه گروه‌ها،

فراهم کردن دسترسی به منابع کتابخانه در منزل و از طریق خدمات تحویل مدرک و فراهم کردن خدمات پرینت درشت، فتوکپی و اسکن برای معلولان بوده است که هر کدام در ۷ مدرک به آن‌ها اشاره شده بود.

### منابع انسانی و آموزش

یکی از ارکان اصلی عملکرد یک کتابخانه، نیروی انسانی آن است. داشتن کارمندان دارای مهارت و آموزش دیده در ارائه خدمات مناسب، استفاده از منابع کتابخانه و برآورده کردن نیازهای جامعه دارای اهمیت بسیاری است. کارکنان کتابخانه باید درک کاملی از سیاست کتابخانه در زمینه ارائه خدمات، وظایف و مسئولیت‌های تعریف شده، شرایط جامعه کتابخانه و مجموعه داشته باشند. از طرف دیگر کتابخانه‌ها باید این فرصت را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند با نیازهای گوناگون این گروه از کاربران آشنا شوند. یکی از راه‌های اصلی فراهم کردن این آگاهی برای کارکنان، از طریق برنامه‌های آموزشی مدون است. آموزش‌های کارکنان می‌تواند در زمینه‌های گوناگون از جمله آموزش مهارت‌های ارتباطی، آشنایی با فناوری‌های کمکی و تطبیقی، آشنایی با انواع معلولیت و نیازهای هر گروه و ... باشد. این دوره‌های آموزشی باید متناسب با نیازهای متغیر کاربران و پیشرفت‌های فناوری باشد.

جدول ۵. شاخص‌ها/الزامات مربوط به منابع انسانی و آموزش

شاخص/الزام	منابع اشاره کننده
وجود کارکنان آموزش دیده در زمینه ارائه خدمات به معلولان	(۱، ۳-۶، ۸-۱۵، ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۳، ۲۵-۲۸، ۳۱، ۳۳، ۳۴، ۳۹)
وجود برنامه‌های منظم آموزش به مدیران، کارکنان، افراد داوطلب در زمینه معلولان	(۴، ۶، ۸، ۱۰-۱۲، ۱۴-۱۸، ۲۰-۲۲، ۲۵، ۲۷، ۳۱)
وجود کتابدار مسئول در زمینه ارائه خدمات به معلولان	(۹، ۱۲، ۲۳، ۲۷)
کارکنان آموزش دیده جهت کمک در موارد اورژانسی	(۱۷، ۲۳، ۳۶)
گنجاندن دوره‌های آموزشی در زمینه ارائه خدمات به معلولان از جمله ناشنوایان و نابینایان در دروس رشته کتابداری	(۱۱، ۲۰، ۲۲)
حضور معلولان در جلسات آموزشی کارکنان	(۴، ۲۵)
آموزش کافی کارکنان در زمینه استفاده از نرم‌افزارها و تجهیزات مخصوص معلولان	(۴، ۹-۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۷، ۱۸، ۲۱، ۲۵، ۳۶)
آشنایی کتابداران با انواع منابع مورد استفاده معلولان (کتاب بریل، صوتی، سخنگو و ...)	(۹، ۱۲، ۱۵، ۱۷، ۲۱، ۲۵)
راهنمایی کافی کتابداران در زمینه پیدا کردن منابع مورد نیاز	(۱۲، ۱۶، ۲۸، ۳۲)
آشنایی کتابداران با زبان اشاره در کتابخانه برای برقراری ارتباط و ارائه خدمت به	(۱۱، ۱۲، ۱۵، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۵، ۲۸)

منابع اشاره کننده	شاخص/الزام
	ناشنوایان
(۳۳، ۳۲، ۲۸، ۱۷، ۱۵، ۱۲، ۹)	نگرش و نوع برخورد کارکنان با معلولان
(۳۲، ۱۲)	برخورد اجتماعی بدون تبعیض کارکنان

در بخش منابع انسانی و آموزش، مهمترین الزام شناسایی شده، وجود کارکنان آموزش دیده در زمینه ارائه خدمت به معلولان بود که در ۲۶ مدرک به آن اشاره شده بود. وجود برنامه‌های منظم آموزش به مدیران، کارکنان و افراد داوطلب در زمینه ارائه خدمات به معلولان و آموزش استفاده از نرم‌افزارها و تجهیزات مخصوص معلولان به کتابداران به ترتیب با ۱۶ و ۱۱ مورد فراوانی، در رتبه‌های بعدی قرار داشتند.

### مجموعه

دسترسی به اطلاعات یک حق انسانی است. یکی از مسئولیت‌های اخلاقی کتابخانه‌ها به عنوان مراکز نشردهنده اطلاعات، فراهم کردن دسترسی برابر خدمات اطلاعاتی در قالب‌های مختلف برای کاربران است. در یک جامعه اطلاعاتی، باید این اطمینان حاصل شود که همه افراد جامعه به اطلاعات دسترسی برابر دارند. کتابخانه‌ها در زمینه فراهم کردن این دسترسی نقش حیاتی دارند. عصر حاضر و با توجه به پیشرفت‌های فناوری، مجموعه کتابخانه علاوه بر منابع چاپی، شامل انواع منابع الکترونیکی در قالب‌های گوناگون است. معلولان همانند سایر افراد جامعه، نیازمند دسترسی به اطلاعات مناسب هستند. گرچه ممکن است قالب و رسانه‌ای که به وسیله آن اطلاعات را دریافت می‌کنند متفاوت از دیگران باشد؛ اما نیازهای اطلاعاتی آن‌ها تفاوت زیادی با سایر افراد ندارد.

### جدول ۶. شاخص‌ها/ الزامات مربوط به مجموعه

منابع اشاره کننده	شاخص/الزام
(۳۲، ۲۱)	دسترسی راحت به مجموعه و کتاب‌های مورد نظر در قفسه‌های کتاب از طریق راهنماهای مناسب قفسه
(۴۰، ۳۲، ۲۰، ۱۸، ۱۷، ۱۵-۱۳، ۹، ۸، ۶، ۵، ۳)	وجود منابع کافی بر اساس نیاز معلولان
(۲۱، ۱۷، ۱۲، ۱۰)	وجود شماره راهنمای کتاب به خط بریل برای نابینایان
(۱، ۳-۶، ۹-۱۱، ۱۳-۱۵، ۱۸-۲۰، ۲۳-۲۵، ۲۸، ۳۱، ۳۴، ۳۶، ۴۰)	وجود کتاب در قالب‌های گوناگون (بریل، خط درشت، کتاب‌های سخنگو، کتاب‌های صوتی و ...)
(۱۸، ۱۳، ۴)	وجود سیاست شفاف در زمینه مجموعه‌سازی منابع مورد نیاز معلولان

شاخص/الزام	منابع اشاره کننده
وجود منابع کافی در زمینه‌های آشنایی با انواع معلولیت، آموزش و توانمندسازی آن‌ها	(۶، ۱۴، ۱۵، ۱۸)
وجود منابع کافی در زمینه آشنایی معلولان با قوانین مرتبط با خود، سازمان‌های حامی و ...	(۶، ۱۴، ۱۵، ۱۸)
وجود فهرست منابع در قالب‌های مختلف و امکان ارائه آن به سایر کتابخانه‌ها جهت امانت بین کتابخانه‌ای	(۴، ۶، ۹، ۱۸، ۲۵)
دسترسی‌پذیر بودن منابع الکترونیکی کتابخانه در منزل	(۴، ۱۱-۱۳، ۱۸، ۲۲، ۲۵، ۳۳، ۳۶)
امکان ارائه خدمات در منزل	(۴، ۵، ۱۸، ۲۱، ۲۲)

از مجله مهمترین نیازهای معلولان که کتابخانه عمومی باید به آن توجه داشته باشد، وجود کتاب در قالب‌های مختلف (بریل، خط درشت، کتاب صوتی، کتاب مناسب‌سازی شده برای ناشنوایان و ...) است که در ۲۲ مدرک به آن اشاره شده بود. تأمین منابع کافی مورد نیاز معلولان و در دسترس بودن منابع الکترونیکی کتابخانه در منزل به ترتیب با اشاره در ۱۳ و نه مدرک در جایگاه بعدی قرار داشتند.

### تجهیزات و فناوری اطلاعات

تغییرات سریع فناوری اطلاعات و رشد سریع اطلاعات، روش‌های دسترسی به اطلاعات را مورد تأثیر قرار داده‌اند. از آنجایی که اطلاعات برای رشد فرد و جامعه دارای اهمیت فراوانی است، فناوری اطلاعات به دسترسی‌پذیری و استفاده از این اطلاعات کمک شایانی کرده است. از آنجایی که میان دسترسی به این فناوری‌ها و اطلاعات برای همه افراد جامعه فراهم نیست و برخی از گروه‌های جامعه ممکن است به آن‌ها دسترسی نداشته باشند، وظیفه کتابخانه عمومی است که این شکاف را پر کرده و با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی موجود، اطلاعات مورد نیاز گروه‌های مختلف جامعه را فراهم آورد. با استفاده از فناوری کمکی مناسب که به هر محصول، دستگاه، تجهیزات، خدمات، راهبردها و شیوه‌هایی که برای حفظ، افزایش یا بهبود عملکرد توانایی‌های افراد دارای معلولیت اعمال می‌شود، اشاره دارد. کتابخانه‌ها می‌توانند دسترسی به اطلاعات و کیفیت زندگی را برای تعداد زیادی از مراجعین‌شان بهبود بخشند.

## جدول ۷. شاخص‌ها/الزامات مربوط به تجهیزات و فناوری اطلاعات

منابع اشاره کننده	شاخص/الزام
(۵، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۸، ۲۵، ۲۷، ۲۸، ۳۱، ۳۲، ۳۶، ۳۸)	وجود موس، صفحه کلید، میز و تجهیزات کامپیوتری مناسب برای معلولان
(۴، ۹، ۲۵)	خرید تجهیزات انطباقی و فناوری‌ها بر اساس نیازسنجی و بررسی دقیق کارشناسی
(۳، ۹، ۱۱-۱۳، ۱۵، ۱۸، ۲۱، ۲۵، ۲۷، ۳۴، ۳۶)	وجود امکانات مربوط به تهیه و تولید منابع در قالب‌های گوناگون (کتاب صوتی، بریل و ...)
(۱، ۳-۸، ۱۰، ۱۲-۱۵، ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۵، ۲۷، ۳۴، ۳۶)	استفاده از فناوری‌های کمکی در کتابخانه (تلویزیون مدار بسته، چاپگر بریل، بزرگنمایی صفحه و ...)
(۱۲، ۱۷، ۲۱)	نصب پرچسب بریل بر روی تجهیزات برای استفاده نابینایان
(۴، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۵، ۲۷، ۲۸، ۳۴، ۳۸)	وجود کامپیوتر مخصوص مجهز به تجهیزات مورد نیاز معلولان نابینا، ناشنوا و جسمی- حرکتی
(۱، ۳)	امکان استفاده از فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی
(۴، ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۸، ۲۷، ۲۸، ۳۴)	وجود فهرست پیوسته آنلاین با قابلیت بزرگنمایی / ترکیب گفتار <sup>۱</sup>
(۲۰، ۲۵)	فراهم کردن امکان تهیه زیرنویس برای فایل‌های تصویری
(۱۴، ۱۵، ۱۸، ۲۰)	دسترسی به اینترنت در سراسر کتابخانه
(۲۸، ۳۶)	ناوبری راحت سایت کتابخانه
(۲۸، ۳۶)	امکان بزرگنمایی، تغییر رنگ، تغییر وضوح وبگاه
(۵، ۲۵)	انطباق وبگاه کتابخانه با استانداردهای W3C در زمینه طراحی و دسترس‌پذیری
(۹، ۱۷، ۱۸، ۲۵، ۲۸)	دسترسی‌پذیر بودن وبگاه

در بخش فناوری اطلاعات و تجهیزات مورد نیاز معلولان، مهمترین الزام، وجود فناوری‌های کمکی (تلویزیون مدار بسته، چاپگر بریل، بزرگنمایی صفحه و ...) در کتابخانه است (۲۲ مدرک) و بعد از آن وجود کامپیوتر و تجهیزات جانبی مناسب‌سازی شده (موس، صفحه کلید، میز و ...) با فراوانی ۱۳ مدرک و وجود امکانات مربوط به تهیه و تولید منابع در قالب‌های گوناگون (کتاب صوتی، بریل و ...) با فراوانی ۱۲ مدرک در مرتبه بعد قرار داشتند.

### بحث و نتیجه‌گیری

در خصوص ارائه خدمات کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی به معلولان، استانداردها و دستورالعمل‌های مختلف ملی و بین‌المللی وجود دارد که کتابخانه‌ها با استفاده از آن‌ها می‌توانند ارائه خدمات خود به معلولان را بهبود بخشند. برخی از این دستورالعمل‌ها به طور عمومی همه گروه‌های معلولان را در نظر گرفته‌اند (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷ الف؛ گروه کاری فنلاند<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷؛ انجمن کتابداری استرالیا<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸)؛ اما برخی دیگر برای گروه خاصی از معلولان از جمله ناشنوایان و کم‌شنوایان (دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ انجمن کتابداری نیویورک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲)، نابینایان و کم‌بینایان (کاواناگ و اسکولد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵)، معلولان ساکن در مراکز نگهداری، تدوین شده‌اند (دمیر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

در مجموع در این مطالعه، ۱۹۷ شاخص شناسایی گردید که در میان ۷ گروه مورد بررسی، بیشترین تعداد مربوط شاخص مربوط به دسترس‌پذیری و ساختار فیزیکی با ۵۹ شاخص، خدمات و برنامه‌ها با ۵۸ شاخص، تجهیزات و فناوری با ۲۳ شاخص و کمترین تعداد مربوط به تبلیغ و توسعه خدمات با ۸ شاخص بوده است.

حق دسترسی به امکانات، خدمات و منابع اطلاعاتی از جمله حقوق اصلی معلولان است که کتابخانه‌ها باید آن را مورد توجه قرار دهند (چاپوتولا و ماپولانگا<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). از اصول اساسی کتابخانه‌های عمومی، در دسترس همگان بودن خدمات کتابخانه برای همه افراد و گروه‌های جامعه است. در کتابخانه عمومی، خدمات باید به یک گروه در جامعه منتهی نشود و اطمینان حاصل شود که خدمات به طور یکسان در اختیار همه گروه‌های جامعه قرار گیرد. طراحی ساختمان و محیط کتابخانه‌ها باید بر اساس استانداردهای معماری مورد

---

1. Finnish working group  
 2. Library Association of Australia  
 3. New York Library Association  
 4. Kavanagh & Sköld  
 5. Demir  
 6. Chaputula & Mapulanga



تأیید سازمان‌های حامی معلولان باشد. ساعات کار کتابخانه، توسعه خدمات و مجموعه نیز باید مبتنی بر اصل دسترسی برای همه باشد و دسترسی به قالب‌های مختلف اطلاعاتی متناسب با گروه‌های خاص استفاده‌کنندگان فراهم گردد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گروه کاری فنلاند، ۲۰۱۷؛ گیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱؛ کاواناگ و اسکولد، ۲۰۰۵؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهد از عمده چالش‌های پیش روی معلولان، جهت استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، دسترسی به آن‌هاست (چاپوتولا و ماپولانکا، ۲۰۱۶؛ اکولم<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳؛ لاوالسولارین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). در مطالعات و دستورالعمل‌های گوناگون تأکید شده است که کلیه خدمات استاندارد که کتابخانه عمومی برای کاربران خود ارائه می‌کند، باید برای معلولان نیز ارائه گردد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰)؛ اما نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در بیشتر موارد به خدمات کتابخانه‌ای برای معلولان توجه نشده و خدمات ویژه‌ای برای آن‌ها در نظر گرفته نشده است (لاوالسولارین، ۲۰۱۲) و به نظر می‌رسد که دانش کافی از خدمات کتابخانه‌ای مورد نیاز افراد ناتوان وجود ندارد (کولیکوردی، ۲۰۰۸<sup>۴</sup>؛ ویلیامسون و دیگران، ۲۰۰۱).

یکی از راه‌های افزایش خدمات و بهبود ارائه آن در کتابخانه‌ها، استفاده از فناوری‌هاست. کتابخانه باید همیشه تلاش کند نیازهای همه کاربران از جمله معلولان را در نظر داشته باشد. کتابخانه‌های عمومی باید تا جای ممکن، تجهیزات مورد نیاز معلولان را جهت استفاده از منابع و خدمات فراهم کنند. این فناوری‌ها می‌تواند شامل پرینتر بریل، نرم‌افزارهای مختلف تبدیل متن به گفتار یا بالعکس، انواع مختلف موس و صفحه کلید و ... باشد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گروه کاری فنلاند، ۲۰۱۷؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). جهت اطمینان از ارائه خدمات مناسب به همه افراد جامعه، یک برنامه استراتژیک و مدون که در برگیرنده اهداف کتابخانه، اهداف کوتاه مدت و بلند مدت، استراتژی‌ها و نحوه ارزیابی عملکرد جهت اطمینان از دسترسی همه افراد و تعیین میزان کارایی باشد، لازم است. این برنامه باید مستند و مکتوب بوده و مورد تأیید مدیران سازمان باشد. برنامه کتابخانه باید با توجه به سیاست‌های کلان و بودجه تنظیم شده و دربرگیرنده نیازهای کاربران و اولویت‌ها نیز باشد. بیانیه ماموریت باید منعکس‌کننده وظایف کتابخانه و حق استفاده برابر همه اعضای جامعه از منابع و خدمات کتابخانه باشد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گروه کاری فنلاند، ۲۰۱۷؛ گیل، ۲۰۰۱؛ کاواناگ و اسکولد، ۲۰۰۵؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). کتابخانه‌ها باید در هنگام تعیین بودجه و هزینه‌ها، نیازهای معلولان را در نظر داشته باشند. در واقع بخشی از بودجه کتابخانه

---

1. Gill  
2. Ekwelem  
3. Lawal-Solarin  
4. Koulikourdi

باید در جهت تأمین نیازهای معلولان و تجهیزات مورد نیاز آنها کنار گذاشته شود (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ گیل، ۲۰۰۱؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸).

با توجه به این که کتابخانه‌های عمومی با طیف وسیعی از استفاده‌کنندگان، ارائه خدمت می‌کنند، بنابراین مهم است که حضور خود و طیف وسیع خدماتی که ارائه می‌کنند را به اطلاع همه افراد جامعه برسانند. تبلیغ خدمات از روش‌های ساده، مانند نصب اطلاعیه و بنر، تهیه بروشورهای آشنایی با خدمات کتابخانه و ساعات کاری آن، تا روش‌های پیشرفته‌تر مانند برنامه‌های بازاریابی و استفاده از وبگاه‌ها برای ارتقاء خدمات و فعالیت‌های کتابخانه را در برمی‌گیرد (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ گیل، ۲۰۰۱). این امر منجر به جلب مشارکت سایر سازمان‌ها و مردم می‌گردد (کتابخانه ایالتی مین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸).

برای اقبال مردم به استفاده از کتابخانه عمومی، همه گروه‌های سنی و افراد جامعه باید بتوانند مطالب و اطلاعات متناسب با نیازهای خود را پیدا کنند. مجموعه و خدمات کتابخانه باید انواع مختلف منابع اطلاعاتی از مواد چاپی تا رسانه‌ها و فن‌آوری‌های مدرن را در برگیرد. مجموعه کتابخانه باید با نیازها و شرایط محلی نیز منطبق بوده و روند فعلی و سیر تحول جامعه را نیز منعکس کند. برای این منظور، کتابخانه‌ها باید دارای سیاست و خط‌مشی مدون برای مجموعه‌سازی خود داشته باشند که در آن تهیه منبع برای همه اقشار جامعه در نظر گرفته شده است (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰؛ گروه کاری فنلاند، ۲۰۱۷؛ گیل، ۲۰۰۱؛ کاونانگ و اسکولد، ۲۰۰۵؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸). در گذشته منابع موجود در کتابخانه‌ها را عمدتاً کتاب‌ها و مجلات چاپی تشکیل می‌دادند اما اکنون بیشتر کتابخانه‌ها، به ویژه کتابخانه‌های عمومی، باید اطلاعات را در قالب‌های گوناگون از کتاب‌های چاپی سنتی گرفته تا CD-ROM ها، مجلات آنلاین و ... ارائه کنند تا افرادی که نمی‌توانند از منابع چاپی سنتی، استفاده کنند، از جمله نابینایان و ناشنویان نیز بتوانند به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند (کاونانگ و اسکولد، ۲۰۰۵؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۱۹۹۸).

ارائه خدمات مناسب و با کیفیت به معلولان زمانی میسر می‌گردد که کارکنانی آموزش دیده با برخورد مناسب و نگرش مناسب، در کتابخانه مشغول به فعالیت باشند. کارکنان نقش اساسی در عملکرد کتابخانه و ارائه خدمات دارند. جهت ارائه خدمات به کاربران به ویژه کاربران دارای نیازهای خاص از جمله معلولان، پرسنل دارای مهارت و آشنا در این زمینه و دارای نگرش مثبت نسبت به معلولان، از اهمیت بالایی برخوردار است (انجمن کتابداری کانادا، ۱۹۹۷؛ دی و الخلیفه، ۲۰۰۰). نتایج پژوهش برودسکی و ولز<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۱

1. Maine State Library

2. Brodsky & Wells

نشان داد که دیدگاه مثبت نسبت به معلولان در میان کتابدارانی که در این زمینه آموزش رسمی دیده بودند، بیشتر از سایرین بود (برودسکی و ولز، ۲۰۱۱)؛ اما واقعیت حاکی از آن است که تعداد اندکی از کتابخانه‌ها دارای نیروی‌های متخصص و آموزش دیده در زمینه کار با معلولان و آگاه به نحوه استفاده از تجهیزات مورد استفاده آن‌ها، هستند (کولیکوردی، ۲۰۰۸ ب).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که برای استفاده معلولان از کتابخانه‌های عمومی و دسترسی آن‌ها به اطلاعات مورد نیاز، باید خدمات و امکاناتی فراهم گردد. برای رفع این نیازها، لازم است که کتابخانه‌ها علاوه بر نیازسنجی از گروه‌های مختلف معلولان و سازمان‌ها و انجمن‌های حامی آن‌ها، با داشتن برنامه‌ریزی و بودجه لازم و از طریق فراهم کردن مجموعه مناسب، ساختمان دسترس‌پذیر، خدمات و برنامه‌های مختلف وجود تجهیزات و فناوری‌های مختلف زمینه حضور معلولان در کتابخانه را فراهم کنند.

### سیاسگزاری

این مقاله حاصل بخشی از یافته‌های طرح تحقیقاتی با عنوان «شناخت و سنجش نیازهای معلولان به منظور طراحی خدمات و برنامه‌های متناسب برای کتابخانه‌های عمومی» است که توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران به شماره ۲۱/۷۱۲۸۴ مورد حمایت مالی قرار گرفته است. نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند از همکاری معلولان و کتابداران شرکت کننده در این پژوهش، تشکر نمایند.

### منابع

- اصنافی، امیررضا؛ میرزایی، مریم (۱۳۹۳). بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری شهر تهران به معلولان، مجموعه مقالات پنجمین کنفرانس اینترنتی توانبخشی در آسیب نخاعی، پنجمین کنفرانس اینترنتی توانبخشی در آسیب نخاعی، تهران: مرکز ضایعات نخاعی بنیاد شهید و امور ایثارگران.
- ایوبی آواز، کریم؛ هاشمی، امید؛ کرمی، سامان؛ رصافیانی، مهدی؛ حاتمی، رقیه (۱۳۹۷). مقایسه سلامت عمومی و افسردگی افراد تحت پوشش برنامه توانبخشی مبتنی بر جامعه (CBR) با افراد غیر تحت پوشش، مجله توانبخشی، ۱۹(۱)، ۶۳-۵۴.
- حبیبی، هدیه (۱۳۹۳). طراحی کتابخانه عمومی متناسب برای معلولین، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد.
- رحیمی، محبوبه (۱۳۸۸). سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه الزهراء، تهران.
- زندیان، فاطمه؛ بدایق، ناهید بیات؛ فرخی، فرهنگ (۱۳۸۸). بررسی ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی و دانشگاهی شهر زنجان از نظر میزان انطباق با استانداردهای بین‌المللی برای معلولان جسمی-حرکتی از دیدگاه مسئولان کتابخانه‌ها، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱۲(۴)، ۲۴۹-۲۷۱.

شاپری، شیرین؛ مردانی نژاد، علی (۱۳۹۳). بررسی وضعیت ساختمان کتابخانه‌های عمومی شهرداری شهر اصفهان از لحاظ میزان دسترسی معلولان جسمی- حرکتی، *اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، تهران: موسسه ایرانیان، انجمن معماری ایران.*

مرکز آمار ایران (۱۳۹۷). *سالنامه آماری کشور ۱۳۹۵*، تهران: مرکز آمار ایران، دفتر ریاست روابط عمومی و همکاری‌های بین‌المللی. مقصودی، چیمین (۱۳۹۵). *بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به معلولان: از دیدگاه مدیران و مسئولان کتابخانه‌های مورد مطالعه*، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه الزهراء، تهران.

میرحسینی، زهره؛ ابادری، زهرا؛ بهنایی، کلثوم (۱۳۹۵). *بررسی خدمات ویژه در کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، مجله مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۳(۴)، ۹۷-۱۰۶.

نصیری مقدم، محمد؛ دینانی، محمد حسین؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۹۰). *ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخگویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی معلولان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری*، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه فردوسی، مشهد.

نوشین فرد، فاطمه؛ رضوی، سیده یلدا (۱۳۸۹). *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.

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۵). *استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی به نابینایان و کم‌بینایان*، تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، دفتر برنامه‌ریزی، اداره استاندارد.

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۷). *فراخوان پیشنهاد برای طرح‌های پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور: سنجش نیازهای معلولان به منظور طراحی خدمات و برنامه‌های ویژه در کتابخانه‌های عمومی*، تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و فناوری.

یعقوب‌پورنرگسی، طاهره (۱۳۸۳). *خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی تهران، مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۵۷(۱۵)، ۶۹-۸۰.

## References

- Adetoro, N. (2014). Information Provision to the Visually Impaired in Alternative Formats in Nigeria: Are Public Libraries Up to the Task?, *Journal of Information Science Theory and Practice*, 2(2), 48-58 .
- Adkins, D., & Bushman, B. (2015). A special needs approach: a study of how libraries can start programs for children with disabilities, *Children and Libraries*, 13(3), 28-33 .
- American Library Association. (2006). *Library Services for People with Disabilities Policy*, Chicago: American Library Association.
- Arts Council England. (2004). *'ACCESS FOR ALL' TOOLKIT Enabling inclusion for museums, libraries and archives*, London: Arts Council England.
- Asnafi, A. R., & Mirzaei, M. (2014). A survey on status of public libraries service belonged to Cultural Organization of Tehran Municipality Tehran for disabilities, *Fifth web conference rehabilitation in spinal cord injury*, Tehran: Janbazan Spinal Cord Injuries Center. (in Persian)

- Ayoubi Avaz, K., Hashemi, O., Karami, S., Rassafiani, M., & Hatami R. (2018). Comparison of General Health and Depression in the People Covered With the Community-Based Rehabilitation Program (CBR) With the Non-Covered, *jrehab*, 19(1), 54-63. (in Persian)
- Australian Library Information Association. (2012). Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries, Canberra: Australian Library Information Association.
- Baijal, A., Sattur, K., & Pimpale, V. (2019). DISABLED FRIENDLY LIBRARIES-CURRENT STATUS, DISCUSSIONS AND SUGGESTIONS, *Advance and Innovative Research*, 244 . (online access).
- Bashir, R., Fatima, G., Malik, M., Younus, M., & Ali, I. (2017). Library Resources for Persons with Special Needs: A Quantitative Analysis, *Bulletin of Education and Research*, 39(2), 215-224 .
- Bhardwaj, R. K. (2018). Information Access Mechanism for Visually Impaired Students in Higher Education Institutions in Delhi: A Study, *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(6), 387.
- Brodsky, J., & Wells, M. K. (2011). Attitudes Towards Library Patrons with Physical Challenges: A Survey of Members of the Public Library Division of the Alabama Library Association, *The Southeastern Librarian*, 59(1), 4 .
- Bushman, B., & Fagan, M. K. (2019). Public Library Programs and Accommodations for Deaf and Hard-of-Hearing Children in the United States, *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 24(2), 74-83.
- Calvert, P. (2006). *Improving the quality of library services for students with disabilities: Libraries Unlimited*, *Portal Libraries and the Academy*, 6(3), 374-376
- Canadian Library Association. (1997a). *Canadian guidelines on library and information services for people with disabilities*, Ottawa: Canadian Library Association.
- Chaputula, A. H., & Mapulanga, P. M. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi, *South African Journal of Libraries and Information Science*, 82(2), 1-10.
- Day, J. M., & Al-Khalifah, A. (2000). *Guidelines for library services to deaf people*: IFLA Headquarters, Edinburgh: IFLA.
- Deines-Jones, C. (2007). *Improving library services to people with disabilities*, Amsterdam: Elsevier.
- Demir, G. (2016). Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities, *Turkish Librarianship*, 30(2), 282-318 .
- Diniz, I. C. D. S., Almeida, A. M., & Furtado, C. C. (2019). University libraries: The role of an accessible campus on the inclusion of users with special needs, *Transinformação*, 31 .Epub Feb 07, 2019.
- DO-IT Center. (2019). *Universal Access: Making Library Resources Accessible to People with Disabilities*, Washington: University of Washington.

- Edwards Cole, E., & Reece, K. (2018). *Library Accessibility Recommendations 2018*, Oxford: Oxford SU Disabilities Campaign.
- Ekwelem, V. O. (2013). Library services to disabled students in the digital era: challenges for outcome assessment, *Library Philosophy and Practice*, 970.1-29.
- Finnish working group. (2017). *Accessibility Guidelines for Public Libraries*.
- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*, Geneva: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).
- Habibi, H. (2015). *Designing a public library suitable for the disabled*, master's thesis, Islamic Azad University, Yazd. (in Persian)
- Iran Public Libraries Foundation. (2018). *Request for proposal (RFP) for research projects of the Iran Public Libraries Foundation: Assessing the needs of the disabled in order to design special services and programs in public libraries*, Tehran: Iran Public Libraries Foundation, Deputy of Research, Planning and Technology.
- Iran Public Libraries Foundation. (2016). *Standard of public library services for the blind and visually impaired*, Tehran: Iran Public Libraries Foundation, Office of Planning and Standards.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. IFLA Professional Reports, Geneva: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).
- Kaeding, J., Velasquez, D., & Price, D. (2017). Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model, *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66, 2, 96-115.
- Kansas State Library. (2014). *ADA Compliance Checklis*, Washington: Americans with Disabilities Act (ADA).
- Kavanagh, R., & Sköld, B. (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age-Guidelines for Development*, Geneva: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).
- Kavishe, G. F., & Isibika, I. S. (2018). Provision of library services for users in wheelchairs at Ardhi University and University of Dar es Salaam Libraries, *Library Philosophy and Practice*, 2,1-13.
- Koulikourdi, A. (2008a). Library education and disability issues, *Education for information*, 26(3-4), 203-212.
- Koulikourdi, A. (2008b). Library services for people with disabilities in Greece, *Library Review*, 57(2), 138-148.
- Lawal-Solarin, E. O. (2012). A survey of library and information services to physically-challenged students in academic libraries in Ogun state, Nigeria, *Library Philosophy and Practice*, 2, 1-8.
- Lee, Y. (2001). *Accessible library services for people with disabilities: model for Korean libraries*, London: University of London.
- Leong, I. C. B., & Higgins, S. E. (2002). Public library services for wheelchair-bound young people in Singapore, *Public Library Quarterly*, 29(3), 210-229.

- Library Association of Australia. (1998). Guidelines on library standards for people with disabilities, Canberra: Library Association of Australia.
- Maghsoodi, C. (2016). *Assessing the status of providing public library services in Kurdistan province to the disabled: From the perspective of managers and officials of the studied libraries*, master's thesis, Al-Zahra University, Tehran. (in Persian)
- Maine State Library. (2018). *Maine Library Trustee Handbook*. Augusta: Maine State Library.
- Mirhosseini, Z., Abazari, Z., Behniaei, K. (2017). Investigating Special Services of public libraries Attached to Artistic-Cultural Organization of Tehran Municipality, *Quarterly Knowledge and Information Management Journal*, 3(4), 97-106.
- Morley, J. (2000). Mainstreaming Disability Services in Victorian Public Libraries-Report, Recommendations and Key Performance Indicators, Melbourne: Victorian Public Library and Information Network.
- Moseid, T. E. (2006). Mind the gap! Library services to the disabled in a new framework, LIBREAS. Library Ideas, 6, 1-8.
- Munin, N. M. E. A., & Yu, H. (2017). Adaptive Equipment Technology and Services for Supporting Disabled Users: A Case Study in the Central Library, University of Malaya, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12), 445-460.
- Nasiri Moghaddam, M., Dayni, M. H., & Fattahi, R. (2012). *Assessing the ability of public libraries in Mashhad to meet the physical and information needs of the disabled based on international and national standards*, master's thesis, Ferdowsi University, Mashhad. (in Persian)
- New York Library Association. (1992). Guidelines for libraries serving persons with a hearing impairment, *Library Trends*, 41(1), 164-172 .
- 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.
- Omekwu, C. O., & Nwafor, O. (2014). Availability and use of Information and Communication Technology resources for people with disabilities in Nnamdi Azikiwe Library, University of Nigeria, *Journal of Applied Information Science and Technology*, 7(2), 26-37.
- Phukubje, J., & Ngoepe, M. (2017). Convenience and accessibility of library services to students with disabilities at the University of Limpopo in South Africa, *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), 180-190.
- Rahimi, M. (2009). *Assessing and evaluating the services of public libraries in Karaj city to specific groups of the society with emphasis on the disabled and the blind*, master's thesis, Al-Zahra University, Tehran.
- Rayini, J. (2017). Library and Information Services to the Visually Impaired Persons, *Library Philosophy & Practice*, 1510, 1-14.
- Robertson, L. (2012). Access for library users with disabilities, London: SCOUNL Access Steering Group.

- Sambo, A. S., Eruvwe, U., Yakubu, M. D., & Promise, A. (2018). Wheelchair Users and Their Information Needs: Library in Rescue, *Library Philosophy and Practice*, 12(2), 1-14.
- Shapari, S., & Mardani Nejad, A. (2015). Investigating the condition of the public libraries of Isfahan Municipality in terms of the level of access for the physically disabled, *First National Conference on Urban Planning, Management and Sustainable Development*, Tehran: Institute for Strategic Studies in Iranian Architecture. (in Persian)
- Statistical Centre of Iran. Iran Statistical Yearbook 2016-2017. (2018). Office of the President, Public Relations and International Cooperation.
- Stilwell, C., & Majinge, R. M. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania, *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79(2), 38-50 .
- Stuart, B. (2003). *Recommendations for Improved Library Service to the Blind and Low Vision Community*, Washington: university of Washington.
- Williamson, K., Schauder, D., Stockfield, L., Wright, S., & Bow, A. (2001). The role of the internet for people with disabilities: issues of access and equity for public libraries, *The Australian Library Journal*, 50(2), 157-174 .
- World Health Organization. (2011). *Summary: World report on disability 2011*, Geneva: World Health Organization.
- Yaghoubpur Nargessi, N. (2004). Library sources and services for handicapped users of public libraries of Tehran, *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 15(1), 69-80. (in Persian)
- Yucel, G. (2016). Libraries and Accessibility: Istanbul Public Libraries Case, *Iconarp International Journal of Architecture and Planning*, 4(2), 81-95.
- Zandian, F., Bayat Bodaghi, N., & Farokhi, F. (2010). Comparing the buildings and equipments of public and university libraries and information centers of zanzan with the international standards for the disabled from librarians point of view, *Library and Information Science*, 12(48), 249-271. (in Persian)