



The Paradigm of the Role of Public Libraries in Providing Information to Different Types of People with Disabilities: A Qualitative Approach

Nasser Kamal Al-Dini 

*Corresponding author, Ph.D. candidate in Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Sciences and Research Branch, Tehran, Iran. E-mail: naserkamaladini@yahoo.com

Fahimeh Bab Al-Hawajji 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Sciences and Research Branch, Tehran, Iran. E-mail: babalhavaeji@srbiau.ac.ir

Uranus Taj Al-Dini 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran. E-mail: Tajedini@uk.ac.ir

Najla Hariri 

Professor, Department of Knowledge and Information Science, Islamic Azad University, Sciences and Research Branch, Tehran, Iran. E-mail: n-hariri@srbiau.ac.ir

Abstract

Objective: The purpose of the present study is to explain the paradigm model of the role of public libraries in informing people with disabilities

Methodology: This study was conducted with a qualitative approach and the grounded theory method. The method of data collection was an in-depth semi-structured interview, which was conducted after interviews with 11 experts and researchers in the field of Knowledge and Information Science. Open, secondary, and selective interview coding methods were used to analyze the data.

Findings: The finding of this study is a theoretical paradigm model consisting of six parts including the main phenomenon, causal conditions, contexts, strategies, interveners, and the consequences. The main paradigm is informing the people with disabilities. The consequences of these changes can be the improvement of the situation of the people with disabilities, the coordination of organizations, the availability of libraries, making the same situation for them as the other people, the appropriate information model, working from home and its benefits.

Conclusion: The results of the study showed that services and facilities should be provided for people with disabilities to use the public libraries and have access to the required information. These services include access to library space and resources, holding educational and recreational courses tailored to the needs of those people, having trained and positive human

resources and librarians, preparing a collection of new diverse books, resources and libraries equipped with new technologies. These requirements can only be achieved with a well-tailored plan and budget allocation. The information shall be provided to the customer at the appropriate time and format, regardless of race, religion, age, nationality, or language. Public libraries should be at the forefront of removing barriers to providing information, especially for people with disabilities, given their core mission as providers of information.

Keywords: public libraries, grounded theory, informing the people with disabilities

Article type: Research

How to cite:

Kamal Al-Dini, N., Bab Al-Hawaiji, F., Taj Al-Dini, U., & Hariri, N. (2023). The Paradigm of the Role of Public Libraries in Providing Information to Different Types of People with Disabilities: A Qualitative Approach. *Library and Information Sciences*, 26(1), 143-166.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 21/07/2021

Received in revised form: 12/01/2022

Accepted: 26/02/2022

Available online: 01/07/2023

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi

Library and Information Sciences, 2023, Vol. 26, No. 1, pp. 143-166.

© The author(s)





پارادایم نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به انواع معلولین: رویکرد کیفی

ناصر کمال‌الدینی

* نویسنده مسئول، دانشجوی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
رایانامه: naserkamaladini@yahoo.com

فهیمه باب‌الحوائجی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشکده ادبیات و علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
رایانامه: babalhavaeji@srbiau.ac.ir

اورانوس تاج‌الدینی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهید باهنر، کرمان، ایران. رایانامه: Tajedini@uk.ac.ir

نجلا حریری

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
رایانامه: n-hariri@srbiau.ac.ir

چکیده

هدف: رفتار و نیاز اطلاعاتی معلولان، به عنوان بخش عظیم و توانمندی از جامعه که به علت محدودیت‌های جسمی نیاز اطلاعاتی بیشتر و با امکانات متفاوت و خاصی دارند، حائز اهمیت است. دسترسی به اطلاعات حق مسلم هر فرد و لازمه بقا در هزاره سوم است؛ بنابراین، تأمین نیازهای اطلاعاتی بدون آگاهی از نیازهای واقعی این گروه از جامعه امکان‌پذیر نیست و اگر بدون در نظر گرفتن آن اقدام به اطلاع‌رسانی و تأمین امکانات شود، این اقدامات مفید فایده نخواهد بود. هدف از انجام این پژوهش تبیین مدل پارادایم نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به انواع معلولین است.

روش: این پژوهش با رویکرد کیفی و با روش نظریه زمینه‌ای انجام گرفت. شیوه گردآوری اطلاعات مصاحبه عمیق نیمه‌ساختار یافته بود که پس از گفتگو با ۱۱ نفر از کارشناسان خبره و محققان در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی اشباع نظری، تحقق یافت. برای تحلیل داده‌ها از روش کدگذاری باز، ثانویه و گزینشی مصاحبه‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها مشتمل بر پدیده اصلی، شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردها، مداخله‌گرها و پیامدهاست. شرایط علی نقش کتابداران نابینا، کمبود منابع و نقش انگیزه‌های معلولین در دسترسی به اطلاعات است. مهم‌ترین عوامل مداخله‌گر نقش الگوی اطلاع‌رسانی و نقش دانشگاه‌هاست. مهم‌ترین زمینه‌ها در شاخص‌های دسترسی به منابع، دسترسی به اطلاعات معلولین خاص و امکانات فناوری هستند. راهبردها شامل شناسایی نیازها، همکاری نهادهای علمی، لزوم تدوین قوانین جدید و لزوم طراحی الگوی اطلاع‌رسانی برای معلولین است. مهم‌ترین پیامدها موارد بهبود وضعیت معلولین و هماهنگی سازمان‌ها هستند. **نتیجه‌گیری:** برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی و دسترسی معلولین به اطلاعات مورد نیاز، باید خدمات و امکاناتی فراهم شود. مهم‌ترین این امکانات شامل دسترسی به فضای کتابخانه و منابع، برگزاری دوره‌های آموزشی و تفریحی متناسب با نیاز معلولان، داشتن منابع انسانی و کتابدار آموزش دیده است. همچنین، مأموریت اصلی کتابخانه‌های عمومی را می‌توان نقش آن‌ها در رفع موانع ارائه خدمات به معلولین دانست.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، نظریه زمینه‌ای، اطلاع‌رسانی، خدمات به معلولین

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

کمال‌الدینی، ناصر؛ باب‌الحوائجی، فهیمه؛ تاج‌الدینی، اورانوس؛ حریری، نجلا (۱۴۰۲). پارادایم نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به انواع معلولین: رویکرد کیفی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۶(۱)، ۱۴۳-۱۶۶.

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۴/۳۰ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۱۰/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۷ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۴/۱۰

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۲، دوره ۲۶، شماره ۱، شماره پیاپی ۱۰۱، صص. ۱۴۳-۱۶۶.

© نویسندگان



مقدمه و بیان مسئله

معلولیت یک واقعیت زیست اجتماعی است که همه کشورها با آن روبه‌رو هستند و آن را مانعی برای توانایی انسان برای انجام هرگونه فعالیت به طور طبیعی تعریف می‌کنند. معلولیت یک نگرانی عمده برای همه کشورها، به ویژه کشورهای در حال توسعه است. از جمله دلایل افزایش تعداد افراد معلول در کشورهای در حال توسعه، پایین بودن انطباق با استانداردهای بهداشتی و قوانین حرفه‌ای، جنگ‌های داخلی و بین‌المللی، افزایش سلامتی و امید به زندگی، افزایش میانگین سن و جمعیت سالمندان و در نتیجه، معلولیت‌های ناشی از پیری است (رضانی قوام آبادی، ۱۳۹۰، ص. ۱۲).

نگاهی به برنامه‌ها و خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و نوع منابع و تجهیزات جمع‌آوری شده نشان می‌دهد که متأسفانه در گذشته کتابخانه‌ها تمایل به ارائه خدمات به افراد معلول نداشته‌اند (فایفر^۱، ۱۹۹۳، ص. ۲۳). توجه بیشتر به افراد دارای معلولیت در سطح جامعه و مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های اجتماعی، کتابخانه‌ها را ملزم می‌کند تا منابع و خدمات مناسبی را برای آن‌ها فراهم کنند.

با وجود نقش حیاتی کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به معلولان، گزارش‌ها حاکی از آن است که کمتر از ۰/۱ درصد از آن‌ها اعضای کتابخانه‌های عمومی ایران هستند (اصنافی و میرزایی، ۱۳۹۳، ص. ۶). نتایج مطالعات در ایران همچنین نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها برنامه خاصی برای معلولان ندارند و از منابع ناکافی، فضای نامناسب، عدم رعایت استانداردهای ساخت و ساز و کمبود تجهیزات رنج می‌برند (رفیعی مقدم، بزرگی، و غربی، ۱۳۹۶، ص. ۴؛ زندیان، بیات بدافی و فرخی، ۱۳۸۸، ص. ۱۵). شواهد فوق نشان می‌دهد که نیازهای این گروه عمیقاً مورد توجه قرار نگرفته است. بنابراین، شناسایی نیازها و انتظارات افراد معلول در کتابخانه‌های عمومی ضروری است. این موضوع نیازهای گروه‌های مختلف معلولین را با توجه به شرایط خاص آن‌ها برجسته می‌کند.

طبق آمار سازمان بهزیستی کل کشور تقریباً ۲ میلیون و پانصد هزار نفر در ایران معلولیت دارند که معادل ۱/۸ درصد جمعیت ایران است. افراد دارای معلولیت جسمی در مقایسه با دیگران کمتر تحصیلات متوسطه را تجربه می‌کنند و شغل معنی‌داری دارند (غفارپور نافچی، محمدی، ۱۳۹۶، ص. ۱۱). کتابخانه‌ها معمولاً با تأمین منابع برای افرادی که ممکن است نیاز داشته باشند به تسطیح تفاوت اجتماعی-اقتصادی کمک می‌کنند. مدت‌هاست که کتابخانه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای کتابخانه‌ها^۲ مدافع تهیه مطالبی با قالب‌های قابل دسترس برای افراد معلول هستند. غالباً، خدمات و حمایت از این سازمان‌ها در مقابله با مسائل و

1. Pfeiffer

2. Library professional association

مشکلات عدم دستیابی، از منحنی قانون جلوتر بوده است. به عنوان مثال، دستورالعمل‌های استاندارد کتابخانه‌ای انجمن اطلاعات و کتابخانه استرالیا^۱ برای افراد دارای معلولیت یک سال قبل از اجرای قوانین ملی در سال ۱۹۹۹ وجود داشت (کوواکس برنز و گوردن^۲، ۲۰۱۰، ص. ۱۷). در حالی که کانادا قانون خاص معلولیت در سراسر کشور را ندارد، انجمن کتابخانه کانادا^۳ از سال ۱۹۹۷ دارای راهنماهای خدماتی برای افراد دارای معلولیت است (مک‌کول و استیفنسون^۴، ۲۰۰۸، ص. ۳).

نگرانی افراد معلول از نداشتن خدمات در دسترس باعث ایجاد پرسش‌هایی در مورد چگونگی درک این خواسته توسط جامعه حرفه‌ای کتابخانه و علوم اطلاعات می‌شود و این که این جامعه چگونه ناتوانی و دسترسی را ایجاد می‌کند. تجزیه و تحلیل محتوای ادبیات دیدگاه گسترده‌ای از دیدگاه محققان را فراهم می‌کند و همچنین عمده مشکلات و روندهای معلولیت و دسترسی را مشخص می‌کند.

با توجه به این که معلولان بخشی از هر جامعه را شامل می‌شوند این ضرورت وجود دارد که به بررسی نیازهای آن‌ها پرداخته شود. اطلاع‌رسانی یکی از وظایف مهم کتابخانه‌های عمومی اطلاع‌رسانی به عموم مردم است، معلولین که یکی از مخاطبین کتابخانه‌های عمومی هستند می‌بایست از خدمات کتابخانه‌ها بهره‌مند شوند. کتابخانه‌های عمومی می‌بایست برنامه‌های راهبردی برای اطلاع‌رسانی به انواع معلولین داشته باشند. این خدمات می‌تواند پای معلولین را به کتابخانه‌ها باز کند و این مکان را به عنوان یک محل مورد اعتماد برای بازیابی اطلاعات بدانند. در این زمینه با وجود پژوهش‌هایی که وجود دارد همچنان خلاء بزرگی دیده می‌شود.

مسئله اصلی پژوهش در راستای پرسش‌های ذیل مطرح شده است:

- (۱) کتابخانه‌های عمومی چگونه می‌توانند در اطلاع‌رسانی به افراد با انواع معلولیت‌ها کمک کنند؟ (۲)
- کتابخانه‌ها چه تجهیزاتی را می‌بایست فراهم کنند؟ (۳) طراحی فضای کتابخانه‌ها چگونه می‌تواند به معلولین کمک نماید؟ (۴) کتابداران چه نقشی در راهنمایی افراد معلول دارند؟

پیشینه پژوهش

بیشتر ادبیات، درک معلولیت را در یک زیرمجموعه متمرکز از این رشته تحلیل می‌کند. این تصور وجود دارد که تحقیقات واقعی کمی در مورد معلولیت‌ها در دسترس است (دیویس^۵، ۲۰۰۷؛ مورنینگستار، کورت و

1. The Australian Library and Information Association
 2. Kovacs Burns & Gordon
 3. Canadian Library Association
 4. McColl & Stephenson
 5. Davies

جانسون^۱، (۲۰۱۷) و بیشتر متون، مربوط به توصیف مشکلات و توصیه راه حل‌ها هستند. علاوه بر این، مشاهدات مربوط به تحقیقات موجود عمدتاً مبتنی بر نظرسنجی است که بر ارزیابی کیفیت و سطح ارائه خدمات به افراد معلول متمرکز است (بیگی، بولد، ایاکونو، کاونگ، بیدل-براون^۲، ۲۰۲۰؛ اونگ و دیگران^۳، ۲۰۲۰؛ رایدر^۴، ۲۰۰۴).

هیل^۵ (۲۰۱۳) در مقاله خود به این پرسش پاسخ می‌دهد که چگونه کتابداری و علوم اطلاعات، به عنوان یک رشته، ناتوانی و دسترسی را مفهوم می‌بخشد؟ پژوهش او عمده‌ترین موضوعات و روندهای پژوهش در مورد دسترسی و ناتوانی را در متون کتابداری و علوم اطلاعات در طی یک دوره ۱۰ ساله، ۲۰۰۰-۲۰۱۰ مشخص می‌کند. قوی‌ترین موضوع در ادبیات، قابلیت دسترسی به وب، پایگاه داده و نرم‌افزار است؛ در حالی که تمرکز غالب بر ناتوانی، ناتوانی‌های بینایی است.

حبیبی، رحمانی قصبه، نوذری و فرح‌زا (۱۳۹۳) به بررسی میزان رعایت استانداردها و ضوابط مربوط برای معلولین در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران پرداختند. جامعه آماری آن‌ها شامل کتابخانه‌های عمومی است که در سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰ تأسیس شده‌اند. این پژوهش به معرفی فناوری‌های نوین و راهکارهای عملی، تلاش برای دستیابی به آسایش این قشر را دارد. آن‌ها به این نتایج رسیدند که خدمات کتابخانه‌های عمومی تهران به این افراد در سطحی پائین‌تر از حد متوسط است. فضاهای کتابخانه برای معلولین، مناسب‌سازی نشده است. پارکینگ مخصوص برای معلولان، آسانسورها، فضاهای بهداشتی و ورودی‌ها مناسب نیستند. راه‌پله‌ها، میله‌های دست‌گرد، مخزن، برگه‌دان و سالن‌های مطالعه در وضعیت متوسط قرار دارند، راهروها و بازشوها در وضعیت خوبی هستند.

فیض‌آبادی و دیگران^۶ (۲۰۲۰) با استفاده از روش تجزیه و تحلیل محتوای کیفی، مطالعه‌ای را برای شناسایی انواع خدمات کتابخانه‌ای و برنامه‌های مورد نیاز برای افراد دارای کم‌بینایی، کم‌توانی جسمی و کم‌شنوایی، از طریق یک مصاحبه نیمه‌ساختاری انجام دادند. آن‌ها نیازها و خدمات کتابخانه‌ای شناسایی شده را در هشت دسته برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی، تبلیغات و توسعه خدمات، دسترسی به کتابخانه و شرایط جسمی، خدمات و برنامه‌ها، منابع انسانی و آموزش، جمع‌آوری، تجهیزات اطلاعاتی و امکانات رفاهی دسته‌بندی کردند. همچنین آنان در پژوهش دیگرشان شاخص‌ها و الزامات به کار رفته در کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به معلولان را در هفت مقوله تقسیم‌بندی کردند. مقوله سیاست‌گذاری و بودجه، وجود

1. Morningstar, Kurth, & Johnson

2. Bigby, Bould, Iacono, Kavanagh, & Beadle- Brown

3. Ong et al

4. Ryder

5. Hill

6. Feizabadi et al

سیاست و خط مشی مناسب در کتابخانه به منظور ارائه خدمات به معلولان؛ مقوله تبلیغ و توسعه خدمات، استفاده از روش‌های مختلف اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه؛ مقوله دسترس‌پذیری و وضعیت فیزیکی کتابخانه، وجود علائم و تابلوهای مناسب جهت راهنمایی بخش‌های مختلف کتابخانه؛ مقوله خدمات و برنامه‌ها، قرار گرفتن میز امانت در محل مناسب و در دسترس بودن آن برای همه گروه‌ها؛ مقوله منابع انسانی و آموزش، وجود کارکنان آموزش‌دیده در زمینه ارائه خدمت به معلولان؛ 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. 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.

رفیعی‌مقدم، بزرگی و غریبی (۱۳۹۶) به منظور شناسایی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا با استفاده از روش پژوهش پیمایشی-توصیفی به این نتیجه رسیدند که رضایت کاربران نابینا و کم‌بینا از کتابخانه‌ها به صورت معنی‌داری بیش از حد متوسط بوده است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا بیش از حد متوسط و در حد مطلوب است.

در مطالعه رومن و دیگران (۲۰۲۰)^۱ گزارش مفصلی در مورد میزان رضایت کاربران ناتوان از کتابخانه و خدمات اطلاعاتی با رویکرد دوطرفه که شامل پرسشنامه و مصاحبه ساختاریافته بود، ارائه شده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS (نسخه ۲۳) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این مطالعه در دانشگاه مسلم علیگر^۲ انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که نیاز به کارکنان ماهر، مسلط به زبان اشاره و تفسیر و خواندن بریل در کتابخانه، وجود دارد؛ هرچند منابع اطلاعاتی و خدمات کافی را به کاربران معلول خود، به استثنای زیرنویس دیسک دیجیتال همه‌کاره^۳ و فیلم برای دانش‌آموزان ناشنوا ارائه می‌دهد. نتایج حاکی از آن است که در کتابخانه مورد مطالعه، رضایت بیشتر کاربران از منابع و کمترین میزان رضایت از خدمات و امکانات ارائه شده است که پیشنهادات برای به حداکثر رساندن سطح رضایت در میان کاربران فهرست شد.

هدف مطالعه اونچانا^۴ (۲۰۲۰) بررسی عملیات، مشکلات و نیازهای دسترسی به خدمات کتابخانه‌ای برای برای دانش‌آموزان دارای معلولیت در مؤسسات آموزش عالی کتابخانه‌ها در منطقه شهری بانکوک با استفاده از روش‌های ترکیبی پژوهش است.

1. Rumman Gul
2. Aligarh, AMU
3. DVD
4. Unchana

۲۰۵ دانش‌آموز دارای معلولیت به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان داد که عملیات برای دانش‌آموزان معلول شامل چهار جنبه بود: ۱. فراهم کردن شرایط ساختمانی مانند تهیه مبلمان مناسب، استفاده از رنگی که ادراک را در نظر می‌گیرد و طراحی مناسب خدمات تأسیساتی؛ ۲. ارائه خدمات کتابخانه‌ای خاص برای دانش‌آموزان معلول؛ ۳. در دسترس بودن منابع اطلاعاتی تخصصی برای دانش‌آموزان دارای اختلالات بینایی؛ ۴. استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها با پشتیبانی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری.

دوندرا و دیگران (۲۰۲۱)^۱ به نقش فزاینده فناوری‌های کمکی در ارائه خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی برای تسهیل بازیابی و استفاده مراجعان معلول از اطلاعات برای یادگیری و آموزش اشاره کرده‌اند. آن‌ها اعلام داشتند دسترسی کاربران معلول به فناوری‌های کمکی ممکن است همیشه منجر به استفاده از آن‌ها نشود یا منجر به استفاده ناکافی از خدمات اطلاعاتی ارائه شده توسط کتابخانه‌های دانشگاهی شود؛ بنابراین، دیدگاهی رو به درون و نوآوری خدمات را برای بهبود خدمات اطلاعاتی برای مشتریان معلول با استفاده از فناوری‌های کمکی اتخاذ کردند.

پاسخ‌های کیفی جمع‌آوری شده از مدیران و کتابداران در ۱۸۶ کتابخانه دانشگاهی در دانشگاه‌های دولتی در ایالات متحده بررسی شده و ۱۰ شیوه کاری اصلاح شده شامل: جستجو، گردآوری، ترکیب، قالب‌بندی، اشتراک‌گذاری یا استفاده مجدد از اطلاعات را نشان می‌دهد. بر اساس این «سازماندهی مجدد شیوه‌های کاری اطلاعات محور»، یک زنجیره ارزش اطلاعاتی مانند زنجیره ارزش پورتر برای بهبود خدمات اطلاعاتی به مشتریان معلول با استفاده از فناوری‌های کمکی در کتابخانه‌های دانشگاهی پیشنهاد شده است.

صدیقی و زارعی (۱۳۹۶) معیارهای انواع خدمات ارائه شده به نابینایان و کم‌بینایان در کتابخانه‌های دیجیتال را مورد مطالعه قرار داده و میزان رعایت این معیارها را بررسی کردند. آن‌ها با بررسی متون و منابع مرتبط، مؤلفه‌هایی برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دیجیتال به نابینایان و کم‌بینایان را در قالب سیاهه واری، متشکل از دو بخش حاوی مؤلفه‌های مربوط به بخش «منابع» (۲۲ مؤلفه) و بخش «امکانات و تسهیلات» (۲۴ مؤلفه) تهیه کردند. آن‌ها چنین استنباط کردند که با وجود این که کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان گام‌های اولیه را در جهت ارائه خدمات و منابع به کاربران برداشته‌اند؛ اما تا رسیدن به حد کمال فاصله بسیار دارند. با توجه به این که افراد دارای آسیب بینایی قشر وسیعی از مردم جهان را تشکیل می‌دهند، نمی‌توان نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را نادیده گرفت.

چاپوتولا و ماپولانگا^۲ (۲۰۱۶) ارائه خدمات کتابخانه‌ای به معلولان در مالاوی را مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها از روش ترکیبی به عنوان طرح تحقیق استفاده کردند. از کلیه کتابخانه‌های شرکت‌کننده (پنجاه و شش) برای شرکت در نظرسنجی نمونه‌گیری شد در حالی که چهارده دانش‌آموز معلول (از هر مؤسسه یک نفر، در

1. Devendra Potnis et al

2. Mapulanga & Chaputula

صورت امکان) به طور هدفمند برای مصاحبه انتخاب شدند. این مطالعه کمبود تجهیزات برای حمایت از دسترسی معلولان به منابع کتابخانه‌ای و اطلاعاتی را نشان داده است. به همین ترتیب، علی‌رغم افزایش تعداد افراد معلول، اکثر کتابخانه‌ها آموزش‌های تخصصی مانند جلسات معارفه یا خدمات بازاریابی را که برای معلولان تهیه می‌شود، ارائه نمی‌دهند. این مطالعه، از جمله سایر پیشنهادات، تهیه تجهیزات لازم برای افراد معلول (مانند کتاب‌های بریل) را توصیه می‌کند.

خاصه و دیگران (۲۰۲۰) در پژوهش خود به بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی آذربایجان شرقی به کاربران دارای معلولیت با جامعه آماری پژوهش ۸۰ نفر از مدیران و ناظران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی پرداخته‌اند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه با الهام از چک لیست انجمن کتابخانه‌های آمریکا و چک لیست دسترسی به کتابخانه (توسط ایفلا) استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که اکثر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی (۵۶/۹ درصد) فاقد بودجه کافی برای خدمت‌رسانی به معلولان و عدم تبیین خط مشی مشخصی برای ارائه خدمات به کاربران دارای معلولیت در کتابخانه‌ها هستند. همچنین در این پژوهش ذکر شده است که اکثر ساختمان‌های کتابخانه‌ها (۵۱/۶ درصد) شرایط مساعدی برای خدمت‌رسانی به معلولان ندارند و بر اساس نظرات مدیران، اکثر کتابخانه‌ها فاقد منابع اطلاعاتی و امکانات برای معلولین هستند. به طور کلی، نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که خدمات اطلاع‌رسانی به معلولان در کتابخانه‌های عمومی آذربایجان شرقی ضعیف بوده و فراهم نمودن امکانات ویژه از جمله حمل و نقل رایگان برای دسترسی بیشتر به منابع و خدمات کتابخانه و طراحی نقشه ساختمان کتابخانه به خط بریل برای استفاده از تمامی قسمت‌های کتابخانه و به کارگیری نیروهای متخصص و آموزش‌دیده برای ارائه خدمات به مردم دارای معلولیت حائز اهمیت است.

جمع‌بندی پیشنهادها

جمع‌بندی پیشنهادها نشان می‌دهد برخی از پژوهشگران نظیر حبیبی و دیگران (۱۹۳۹) و صدیقی و زارعی (۱۳۹۶) استانداردها و ضوابط معین در کتابخانه‌های عمومی برای معلولین را مورد توجه قرار داده‌اند. برخی از پژوهش‌ها نظیر رفیعی مقدم و دیگران (۱۳۹۶)، فیض آبادی و دیگران (۲۰۲۰) و خاصه و دیگران (۲۰۲۰) به وضعیت کتابخانه‌های عمومی و خدمات آن‌ها در ارائه خدمات به معلولین پرداخته‌اند و برخی دیگر نظیر رومن و دیگران (۲۰۲۰) و اونچاتا (۲۰۲۰) به بیان نظرات معلولین درباره خدمات کتابخانه‌ها به معلولین پرداخته‌اند که مشکلات را نیز مد نظر داشته است. چاپوتولا و ماپولانگا (۲۰۱۶) نیز اقدام به نظرسنجی از معلولین کرده‌اند. همان‌طور که بیان شد در پژوهش‌های ذکرشده به ضرورت شناسایی الزامات و نیازهای معلولین و بررسی کمبودها و ضعف فضای کتابخانه‌ها و محیط‌های مطالعاتی و شفاف‌سازی مشکلات این افراد در

دسترسی به این مکان‌ها پرداخته شده است. با توجه به نظر آتین ناندی (۲۰۲۱)^۱ تعداد کاربران کتابخانه با توانایی‌های متفاوت روز به روز در حال افزایش است؛ بنابراین، جمعیت کتابداران باید خدمات کتابخانه‌ای تخصصی به آن‌ها ارائه دهند؛ تا بتوانند به طور مستقل، کارآمد و بدون زحمت کار کنند. با توجه به خلاء پژوهشی در خصوص اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی به معلولین در ایران با رویکرد کیفی، در این مقاله به این موضوع پرداخته می‌شود تا نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین با ارائه مدل پارادایم، مورد بررسی قرار گیرد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه‌ای انجام شده است. پژوهش کیفی عموماً به هر نوع پژوهشی اطلاق می‌شود که یافته‌های آن از طریق فرایندهای آماری و با مقاصد کمی‌سازی به دست نیامده باشد (کوربین و استراوس^۲، ۲۰۱۴). داده‌های این نوع تحقیق، از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و متمرکز بر معانی، اکتشاف و تفسیر است.

جامعه پژوهش حاضر متخصصان و محققان در زمینه علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند که به روش هدفمند و با معیارهای مشخص تعیین شدند. از ملاک‌های انتخاب جامعه آماری می‌توان به این موارد اشاره کرد: ۱. افراد دارای تجربه کاری در کتابخانه‌های عمومی که دارای خدمات به افراد معلول باشند. ۲. دارای تخصص در علم اطلاعات و دانش‌شناسی و دارای پژوهش‌هایی در زمینه خدمات به معلولین باشند.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش مصاحبه عمیق نیمه‌ساختار یافته است که در آن فرد به دنبال شناسایی عقاید، احساس‌ها و نظرهای مصاحبه شونده درباره یک پدیده با یک موضوع خاص پژوهشی است. امتیاز اصلی مصاحبه عمیق این است که پژوهشگر می‌تواند هدایت‌کننده مصاحبه باشد. در این مصاحبه پژوهشگر آزادی کاملی در اداره مصاحبه دارد، همان‌طور که مصاحبه شونده نیز در پاسخ‌هایش از آزادی کامل برخوردار است. نکته مهم این است که در مصاحبه عمیق پژوهشگر تلاش می‌کند محتوای پنهان مصاحبه را مشاهده و آن را به شیوه‌ای کیفی تحلیل کند.

برای افزایش قابلیت اعتماد یافته‌های پژوهش، پروتکل مصاحبه شامل شیوه شروع مصاحبه، ورود به بحث و سیر پرسش‌ها تدوین و در طول مصاحبه‌ها راهنمای پژوهشگر در مصاحبه بود تا پراکنده‌گویی و نوسان زیاد در مصاحبه‌ها اتفاق نیفتد. از سوی دیگر، با مشخص نمودن محورهای اصلی مصاحبه و آزاد بودن پژوهشگر برای طرح پرسش‌های خود در هر محور، روایی پژوهش نیز حفظ شده است. مستقل بودن پژوهشگر نسبت به

1. Atin Nandi

2. Corbin & Strauss

موضوع پژوهش و حذف تعصب و پیش‌فرض‌های غیرلازم، مهمترین عنصر پایایی در پژوهش‌های کیفی است (دانایی فرد، حسن مظفری، زینب، ۱۳۸۷). در این جهت با آگاهی مستمر، برای کنار گذاشتن تعصبات، سعی گردید تا در داده‌های پژوهش قابلیت اعتماد وجود داشته باشد. بنابراین، از نظر ۱۱ نفر از کارشناسان خبره و محققان در حوزه کتابداری و علوم اطلاعات استفاده شد.

در پژوهش کیفی برای رسیدن به پایایی کاربرد چهار راهکار زیر ضروری است:

- استفاده از فرایندهای ساخت‌یافته از مصاحبه‌های همگرا،
- سازماندهی فرایندهای ساخت‌یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها،
- وجود حداقل دو نفر برای انجام مصاحبه به صورت جداگانه اما موازی با یکدیگر و مقایسه یافته‌های چند محقق،

- استفاده از کمیته راهنما برای ارزیابی و اجرای برنامه مصاحبه.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده و رسیدن به نظریه، از روش رمزگذاری نظری استفاده شد. این روش از این جهت مناسب تشخیص داده شد که روشی استقرایی و اکتشافی است و به عنوان روشی راهگشا، با تجزیه و تحلیل متن به جزءها و مفهوم‌های دقیق، امکان تعریف یک نظریه با الگو را فراهم می‌آورد (توماس، نلسون و سیلورمن^۱، ۲۰۱۵). در این روش با مقایسه مداوم در رویکرد نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین، رمزگذاری در سه مرحله باز، محوری و انتخابی انجام شد.

در این پژوهش تنظیم و تحلیل داده‌های آن مستلزم انجام سه فعالیت بوده است: ۱. تلخیص داده‌ها ۲. عرضه داده‌ها ۳. نتیجه‌گیری. منظور از تلخیص داده‌ها انتخاب، تمرکز، تنظیم و تبدیل داده‌ها به صورتی خلاصه‌تر است. مرحله تلخیص داده‌های کیفی، مرحله‌ای از تحلیل داده‌هاست که به پالودن و زدودن اضافات موجود در داده‌ها می‌پردازد تا بتوان آن‌ها را به نظم درآورد و سازمان داد و نتیجه‌گیری نهایی را به عمل آورد. منظور از عرضه داده‌ها آن است که مجموعه‌ای سازمان یافته از داده‌ها را ارائه داد به طوری که به کمک آن‌ها بتوان نتیجه‌گیری کرد. در مرحله نتیجه‌گیری با تأیید نتایج رویدادها، نظم رویدادها، الگوی وقوع آن‌ها، تبیین آن‌ها، چگونگی وقوع احتمالی آن‌ها و عوامل به وجود آورنده آن‌ها بیان می‌شود.

در این پژوهش اولین مرحله کدگذاری، کدگذاری باز است که به فرایند تحلیلی اطلاق می‌شود که طی آن، مفاهیم شناسایی شده، ویژگی‌ها و ابعادشان در داده‌ها کشف می‌شود. دومین مرحله کدگذاری، کدگذاری محوری است. در واقع، فرایند اتصال مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها، محوری نامیده می‌شود (توماس، نلسون و

سیلورمن، ۲۰۱۵). سومین مرحله کدگذاری، کدگذاری انتخابی است. این نوع کدگذاری فرایند یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌ها در جهت خلق نظریه است.

در این پژوهش سعی شده است به عنوان یکی از امتیازهای متمایز نظریه زمینه‌ای (توماس، نلسون و سیلورمن، ۲۰۱۵). یک محصول تحلیلی به نام پارادایم ارائه شود. پارادایم سبب سازماندهی یافتن و در نهایت افزایش قدرت تبیین آن می‌شود. در این پژوهش پارادایم از سه بخش اصلی تشکیل شده است: شرایط، کنش/کنش متقابل و پیامدها. در این مرحله از این پژوهش، همین که ما خود را به یک اندیشه مرکزی پایبند کردیم، مقوله‌های اصلی به وسیله تبیینی که حاکی از ارتباط است به یکدیگر وصل می‌شوند. این فرایند که به ساخت نظریه کمک می‌کند، آن را بهبود بخشیده و اعتبار درونی‌اش را افزایش می‌دهد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش با پاسخ به پرسش‌های اساسی پژوهش ارائه شده است:

پرسش اول پژوهش: از نظر صاحب‌نظران، وضعیت خدمات به معلولین از نظر دسترس‌پذیری چگونه است؟

از نتایج یکی از مصاحبه‌ها پارادایم دسترس‌پذیری به دست آمد که جدول و پارادایم آن در ذیل آمده است.

استخراج مقوله‌های مرکزی پارادایم‌های پژوهش: دسترس‌پذیری

در جدول‌های ۱ و ۲ چگونگی مفهوم‌سازی جمله‌های مصاحبه به عنوان نمونه نشان داده شده است.

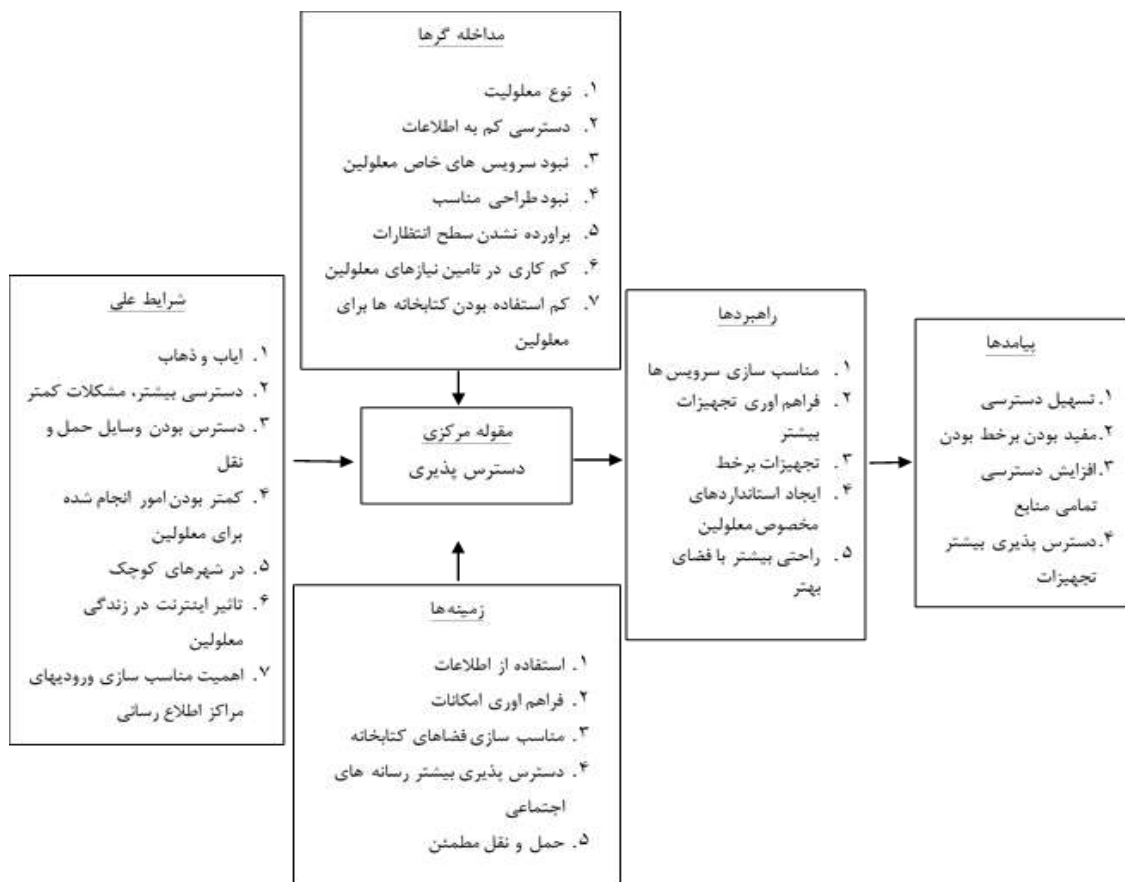
جدول ۱. نمونه اول از جداسازی جملات از مصاحبه و مفهوم‌سازی آن‌ها و ایجاد مقوله

ویژگی	مقوله‌ها	مفهوم‌سازی	جملات	
میزان دسترسی	استفاده از اطلاعات (زمینه‌ها)	مقدار دسترسی به اطلاعات	میزان دسترسی معلولین به اطلاعات به دلیل عدم دسترسی به کتابخانه	۱
دسترس‌پذیری	ایاب و ذهاب (شرایط علی)	رفت و آمد به عنوان مشکل	مشکلات رفت و آمد	۲
شناسایی	نوع معلولیت (مداخله‌گر)	تقسیم‌بندی انواع معلولیت‌ها	بستگی به نوع معلولیت متفاوت است	۳
دسترس‌پذیری	ایاب و ذهاب (شرایط علی)	کم و کیف دسترسی‌ها	معلولین جسمی به لحاظ مشکلات دسترسی به کتابخانه به خاطر نبود سرویس‌های ایاب ذهاب مناسب معلولین جسمی دسترسی کمی دارند	۴
دسترس‌پذیری	تسهیل دسترسی (پیامدها)	استفاده بیشتر از کتابخانه در صورت رفع مشکلات دسترسی	اما اگر این مشکلات رفع شود، حضورشان در کتابخانه بیشتر می‌شود و استفاده از منابع با مشکلات کمتری نسبت به معلولین دیگر از جمله نابینایان و ناشنوایان مواجه می‌شود	۵

۶	برای استفاده از منابع و کتابخانه به تجهیزات و امکانات خاصی نیاز دارند	مشکلات بیشتر نابینایان و ناشنوایان	فراهم‌آوری امکانات (زمینه)	دسترس‌پذیری
۷	امکانات خاصی برای دسترسی به اطلاعات در میان معلولین وجود ندارد	کمبود امکانات دسترسی	کمبود امکانات دسترسی (مداخله‌گر)	امکانات
۸	اکثراً معلولین برای دسترسی به اطلاعات در کتابخانه‌ها با مشکلات آمد و رفت و جابجایی مواجه هستند	مشکل عمده ایاب و ذهاب	نبود سرویس‌های خاص معلولین (مداخله‌گر)	جابجایی
۹	مهمترین مشکلات عدم امکان حضور در کتابخانه، عدم مناسب‌سازی فضای کتابخانه به خصوص نحوه ورود و نبود رمپ مناسب، عدم سرویس ایاب و ذهاب است	عدم امکان حضور به دلیل عدم مناسب‌سازی و ایاب و ذهاب مناسب	نبود طراحی مناسب (مداخله‌گر)	نامناسب بودن ساختمان‌ها
۱۰	اختصاص سرویس‌های ایاب و ذهاب خاص معلولین که از نظر داشتن امکانات جهت جابجایی ویلچر و سوار و پیاده شدن معلول مناسب‌سازی شده باشد	اختصاص سرویس‌های مناسب	مناسب‌سازی سرویس‌ها (راهبردها)	تجهیزات مناسب
۱۱	فراهم‌آوری نرم‌افزارهای خاص معلولین جهت استفاده از کتابخانه	تجهیزات و نرم‌افزارهای خاص معلولین	فراهم‌آوری تجهیزات بیشتر (راهبردها)	استفاده بیشتر
۱۲	فراهم‌آوری امکانات خاص از جمله دایر کردن ارتباط اینترنتی جهت معلولین در خانه که کم هزینه است	مجهرسازی معلولین به اینترنت	تجهیزات برخط (راهبردها)	آنلاین بودن
۱۳	رابطه بین دسترسی به اطلاعات و رفع مشکلات معلولین رابطه‌ای تنگاتنگ و غیرقابل انکار است	وجود رابطه بین دسترسی به اطلاعات و رفع مشکلات	دسترسی بیشتر، مشکلات کمتر (شرایط علی)	کمتر شدن مشکلات
۱۴	بدون این که نیاز باشد در مکان‌های مختلف مثل بانک، بیمه، پست حضور پیدا کند	برخط بودن برابر با عدم حضور	فایده برخط بودن (پیامدها)	فناوری ارتباطات
۱۵	فراهم‌آوری و ایجاد سرویس‌های مخصوص حمل و نقل معلولین برای کتابخانه‌ها	نقش مهم سرویس ایاب ذهاب برای معلولین	دسترس‌پذیری (مقوله مرکزی)	تسهیل دسترسی
۱۶	فرد معلول در هر زمانی که نیاز به مراجعه به کتابخانه داشته باشد از نظر سرویس حمل و نقل مشکلی نداشته باشد.	دسترسی آنی به سرویس جهت استفاده از کتابخانه	دسترس بودن وسایل حمل و نقل (شرایط علی)	هموارسازی حمل و نقل
۱۷	مناسب‌سازی محیط و راه‌های ورودی به کتابخانه برای انواع معلولین ویلچری، نابینایان و ناشنوایان	ایجاد رمپ و موزائیک‌های مخصوص جهت نابینایان	ایجاد استانداردهای مخصوص معلولین (راهبردها)	دسترس‌پذیری
۱۸	ایجاد و دسترس‌پذیری نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد نیاز معلولین در استفاده از منابع کتابخانه	فراهم‌آوری نرم‌افزارهای خاص معلولین در کتابخانه	افزایش دسترسی تمامی منابع (پیامدها)	افزایش سطح استفاده
۱۹	طراحی فضای داخلی کتابخانه از لحاظ راحتی و استفاده بیشتر معلولین	ایجاد فضاهای راحت و دلنشین جهت معلولین	مناسب‌سازی فضاهای کتابخانه (زمینه)	مطلوب‌سازی
۲۰	تأمین انتظارات در حد مطلوب نیست، در حدود ۳۰ درصد است	کم بودن سطح تأمین انتظارات	برآورده نشدن سطح انتظارات (مداخله‌گر)	کم بودن سطح خدمات

۲۱	حدود ۳۰ درصد نیازهای معلولین در شهرهای بزرگ و مراکز استان‌ها مثل تهران اصفهان مشهد تأمین می‌شود	کم بودن سطح تأمین انتظارات حتی در شهرهای بزرگ	کم کاری در تأمین نیازهای معلولین (مداخله‌گر)	کم بها دادن به معلولین
۲۲	در شهرهای کوچک این مقدار کمتر است	کمتر بودن تأمین نیازهای معلولین در شهرهای کوچک	کمبود امکانات در شهرهای کوچک (شرایط علی)	فقدان عدالت اجتماعی
۲۳	استفاده از رسانه‌ها از جمله تلویزیون و رسانه‌های اجتماعی اینستاگرام و واتساپ و تلگرام	نقش مهم رسانه در تأمین نیازهای اطلاعاتی معلولین	دسترس‌پذیری رسانه‌های اجتماعی (زمینه)	ضرورت رسانه‌ها
۲۴	دسترسی به اینترنت پرسرعت و مناسب	لزوم دسترسی به اینترنت	تأثیر اینترنت (شرایط علی)	برخورداری از اینترنت
۲۵	فراهم‌آوری و ایجاد سرویس‌های مخصوص حمل‌و-نقل معلولین	نقش سرویس ایاب و دهاب	امکانات حمل و نقل (زمینه‌ها)	رفت و آمد مطمئن
۲۶	مناسب‌سازی محیط و راه‌های ورودی به کتابخانه برای انواع معلولین ویلچری، نابینایان و ناشنوایان	مناسب‌سازی‌های محیطی	مناسب‌سازی مداخل ورودی (شرایط علی)	مناسب‌سازی
۲۷	ایجاد و دسترس‌پذیری نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد نیاز معلولین در استفاده از منابع کتابخانه	فراهم‌آوری تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری خاص معلولین	دسترس‌پذیری به تجهیزات (پیامدها)	دسترس‌پذیری
۲۸	طراحی فضای داخلی کتابخانه از لحاظ راحتی و استفاده بیشتر معلولین	طراحی مناسب فضاهای داخلی کتابخانه‌ها	مناسب‌سازی فضای داخلی کتابخانه (راهبرد)	راحتی
۲۹	حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد اطلاعات مورد نیاز معلولان از کتابخانه‌ها تأمین می‌شود	کم بودن سطح استفاده از کتابخانه‌ها توسط معلولین	کمبود فضای مناسب در کتابخانه (مداخله‌گر)	کم استفاده بودن

از مصاحبه‌های انجام شده، در ۴ مصاحبه که با متخصصین علم اطلاعات و دانش‌شناسی انجام شد تأکید بر دسترس‌پذیری بود. از این مصاحبه‌ها ۲۹ عبارت کلیدی شناسایی و استخراج شد. همان‌گونه که در جدول ۱ مشخص است، ستون اول از سمت راست، جملات اصلی و کلیدی است که از متن مصاحبه استخراج شده است و ستون دوم، مفهوم‌هایی است که به جملات کلیدی اختصاص یافته است. ستون سوم، ارائه مفهوم‌ها به شکل مقوله‌هایی است که در کدگذاری محوری از آن‌ها استفاده می‌شود. در این مصاحبه، دسترس‌پذیری به عنوان مقوله مرکزی و به شاخص‌های برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه، توازن و تعادل در پایداری کتابخانه و توجه به فرایندهای درونی و مشارکت با نهادهای دیگر تأکید شده است. پارادایم محوری این مصاحبه با استفاده از کدگذاری مقوله‌ها در شکل ۱ قابل مشاهده است.



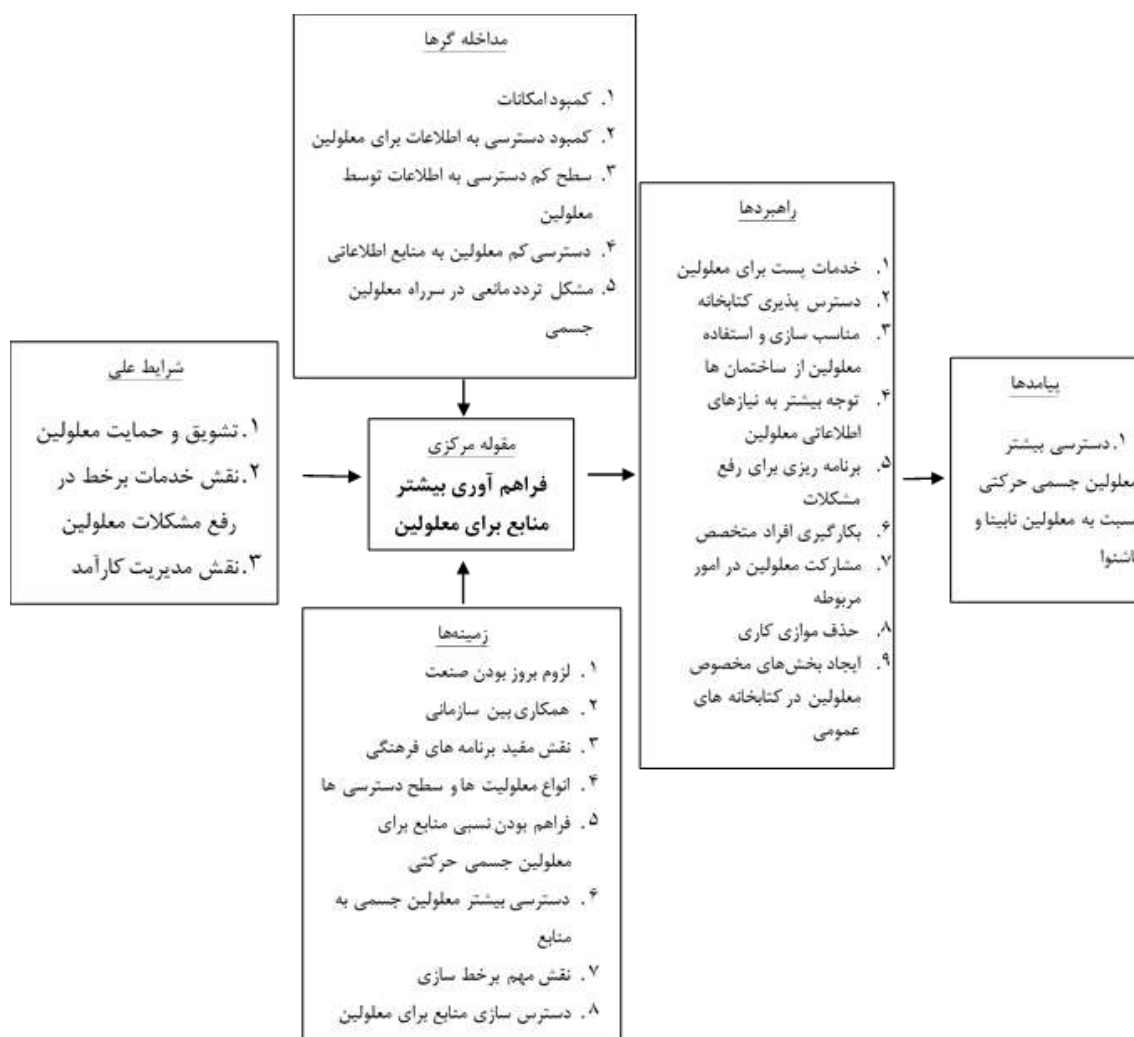
شکل ۱. مدل پارادایم نظری نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین در نمونه اول

پرسش دوم پژوهش: از نظر صاحب‌نظران، وضعیت خدمات به معلولین از نظر منابع اطلاعاتی چگونه

است؟

افزایش منابع مطالعاتی برای معلولین

به منظور کوتاه‌سازی برای پاسخ به پرسش دوم پژوهش به پارادایم آن اکتفا شده است. از نتایج مصاحبه‌هایی که با متخصصین علم اطلاعات و دانش‌شناسی انجام شد ۳ نفر بر منابع اطلاعاتی و افزایش آن در کتابخانه‌های معلولین تأکید کردند که در کل ۲۷ عبارت کلیدی شناسایی و استخراج شد. همان‌گونه که در جدول ۲ مشخص است، ستون اول از سمت راست، جملات اصلی و کلیدی است که از متن مصاحبه استخراج شده است و ستون دوم، مفهوم‌هایی است که به جملات کلیدی اختصاص یافته است. ستون سوم، ارائه مفهوم‌ها به شکل مقوله‌هایی است که در کدگذاری محوری از آن‌ها استفاده می‌شود. در این مصاحبه، افزایش منابع مطالعاتی برای معلولین به عنوان مقوله مرکزی و به شاخص‌های دسترسی‌سازی بیشتر منابع برای معلولین، نقش خدمات برخط و توجه به فرایندهای درونی و مشارکت با نهادهای دیگر تأکید شده است. پارادایم محوری این مصاحبه با استفاده از کدگذاری مقوله‌ها در شکل ۲ قابل مشاهده است.



شکل ۲. مدل پارادایم نظری نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین در نمونه دوم

چنان که در شکل‌های ۱ و ۲ مشخص است، در مرحله کدگذاری محوری، مقوله اصلی پژوهش در مرکز فرایند بررسی شده است. سپس سایر مقوله‌های شناسایی شده به آن مرتبط شده‌اند. مقوله اصلی در این نمودار نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین است که در وسط نمودار قرار گرفته است. از شرایط علی به مقوله اصلی با پیکان یک طرفه ارتباط داده شده است و این بدان معناست که وجود این شرایط سبب بهبود در مقوله اصلی و نبود آن باعث تضعیف مقوله اصلی می‌گردد. از زمینه‌ها و مداخله‌گرها نیز به مقوله اصلی با پیکان یک طرفه ارتباط داده شده است که نشان می‌دهد این دو مقوله همراه با زیرمقوله‌هایشان بر مقوله اصلی تأثیر دارند. این موضوع، این نکته را نشان می‌دهد که چنانچه به مقوله‌ها و زیرمقوله‌های آن‌ها از طرف مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها توجه شود، اطلاع‌رسانی به معلولین افزایش می‌یابد. از مقوله اصلی به

راهبردهای ارتباط داده شده است و منظور این است که در کتابخانه‌ها باید راهبردها و اقدام‌هایی صورت گیرد تا به نتیجه اصلی و مورد نظر درباره اطلاع‌رسانی به معلولین که همان پیامدهاست، دست پیدا کرد.

پرسش سوم پژوهش: از نظر صاحب‌نظران، وضعیت خدمات به معلولین از نظر مدیریتی چگونه است؟ در مصاحبه‌ای که با یکی از اساتید دانشگاه فردوسی مشهد صورت پذیرفت، مدیریت پایدار کتابخانه به عنوان پارادایم مرکزی در نظر گرفته شد که زمینه‌های این پارادایم عبارتند از: تداوم در توسعه پایدار، ماهیت خدماتی کتابخانه، مأموریت کتابخانه، فرایندهای کتابخانه، نقش کتابدارها در توسعه پایدار، نقش کتابخانه‌ها در توسعه پایدار، توجه به محیط زیست و مخاطبین کتابخانه. شرایط علی این پارادایم عبارتند از: برنامه‌ریزی پایدار، ایجاد دسترسی به اطلاعات، پایداری خدمات کتابخانه، پایداری در چشم‌انداز کتابخانه، پایداری فرایندهای کتابخانه. این شرایط علی با توجه به جواب‌های مصاحبه‌شونده که نمونه‌ای از آن‌ها در زیر آورده شده است، برداشت شده‌اند.

۱. « همه کشورها سعی می‌کنند برنامه‌ای را برای توسعه تدوین کنند. در گذشته این برنامه‌ها بدون توجه به جنبه‌های توازن و تعادل تدوین می‌شد. گاهی اوقات در یک بعد مثل بعد اقتصادی برنامه‌ریزی می‌کردند و یا ابعاد دیگر و از ابعاد دیگر غافل می‌شدند.»
۲. «کتابخانه باید تعادل و توازن را در همه ارکانش در نظر داشته باشد در نیازشناسی، گزینش و فراهم‌آوری، در سازماندهی و اشاعه و در مدیریت.»

مداخله‌گرهای این پارادایم نیز موارد مشارکت جامعه در کتابخانه، توجه به جامعه کتابخانه و نقش انجمن‌ها در توسعه پایدار به دست آمد. راهبردهای این پارادایم موارد مدیریت پسماندها، اطلاع‌رسانی به مخاطبین، اطلاع‌رسانی به سایر نهادها، مجموعه‌سازی منابع، مشارکت در برنامه‌های اجتماعی، حفاظت و نگهداری منابع، توجه به منابع برخط، توجه به منابع الکترونیکی، مصرف بهینه انرژی، مصرف بهینه منابع طبیعی، توجه به منابع برخط، مصرف بهینه منابع طبیعی، حفاظت و نگهداری منابع، مدیریت زمان، تدوین خط‌مشی و نیازسنجی مخاطبین است که دارای پیامدهای جامعه با ثبات، تحقق اهداف، توسعه همه جانبه، رشد کشور، رشد جامعه، دسترسی جامعه به اطلاعات، کتابخانه پایدار، ارتباط کتابخانه با جامعه و افزایش آگاهی مردم است. این پیامدها طبق گفته‌های مصاحبه‌شونده که در ادامه آمده، استخراج شده است.

۱. «توسعه پایدار و متوازن توسعه‌ای است که نوسانات زیادی را در جامعه ایجاد نکند»
۲. «اگر تعادل وجود نداشته باشد مثلاً زمانی بخشی از جامعه رشد می‌کند به دلایلی که در برنامه‌ریزی به آن بخش‌ها بیشتر توجه می‌شود و جنبه‌های دیگر مورد غفلت قرار می‌گیرد و جامعه به لحاظ روانی تعادلش را از دست می‌دهد.»

در پارادایم دسترسی یکسان معلولین جسمی به اطلاعات، مداخله‌گرها، شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردها و پیامدها به صورت زیر به دست آمدند:

مداخله‌گرها: نقش راهنماها، نقش همکاری سازمان‌ها، نقش الگوی اطلاع‌رسانی، نقش دانشگاه‌ها.
شرایط علی: نقش کتابداران نابینا^۱، کمبود منابع، موازی‌کاری سازمان‌ها، عدم اشتراک‌گذاری منابع اطلاعاتی، عدم تأمین منابع اطلاعاتی، عدم راهنمایی معلولین.

زمینه‌ها: دسترسی به منابع، دسترسی به اطلاعات معلولین خاص، امکانات فناوری، ایجاد بخش‌های خاص معلولین، هزینه زیاد تولید منابع خاص، لزوم همکاری کتابخانه‌های دانشگاهی با معلولین، تأمین منابع اطلاعاتی، ابزارها و تجهیزات، کارایی ۵۰ درصدی ابزارهای موجود در کتابخانه‌ها، نقش پژوهش در حوزه معلولین.

راهبردها: ایجاد خط‌مشی، شناسایی نیازها، همکاری نهادهای علمی.

پیامدها: وضعیت معلولین از نظر دسترسی به اطلاعات بهتر خواهد شد و همچنین در صورت ایجاد راهبردهای مناسب سازمان‌ها هماهنگی لازم برای اطلاع‌رسانی به معلولین خواهند داشت.

پرسش اصلی پژوهش: از نظر صاحب‌نظران اطلاع‌رسانی به معلولین در کتابخانه‌های عمومی چگونه است؟
با توجه به مطالب گفته شده، پارادایم اصلی که حاصل همه پارادایم‌های مصاحبه‌هاست به صورت شکل ۳ نشان داده می‌شود.

نتیجه‌گیری

با توجه به الگوی ارائه شده، مصاحبه‌شوندگان شرایط علی گوناگونی که باعث افزایش نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین می‌شود، از جمله نقش کتابداران نابینا، کمبود منابع، موازی‌کاری سازمان‌ها، در نظر گرفتن طراحی رمپ، برتری منابع صوتی به بریل، سطح دسترسی نسبت به معلولیت، نیاز به تجهیزات خاص نابینایان، خدمات برخط و استفاده از آن، استفاده از پست در خدمات کتابخانه‌ای، تخصص‌گرایی، اختصاص فضای خاص به ناشنوایان، اختصاص فضای مخصوص به هر گروه، اهمیت نقش کتابدار، استفاده از جستجوی صوتی و پیشرفته، مشکلات ایاب و ذهاب معلولین، استفاده از منابع دیجیتال، همکاری سازمان‌های متولی، ضرورت وجود حمایت‌هایی غیر از خانواده، مناسب‌سازی منابع، به روز رسانی امکانات، همکاری همگانی، استفاده از رسانه در اطلاع‌رسانی و نقش انگیزه‌های معلولین در دسترسی به اطلاعات را برشمردند. در راستای نتایج پژوهش حاضر صدیقی و زارعی (۱۳۹۶) نیز نتیجه گرفتند که با وجود این که

۱. کتابداران نابینا به دلیل شناسایی مشکلات و موانع دسترسی به اطلاعات می‌توانند نقش مؤثری در راهنمایی نابینایان داشته باشند.

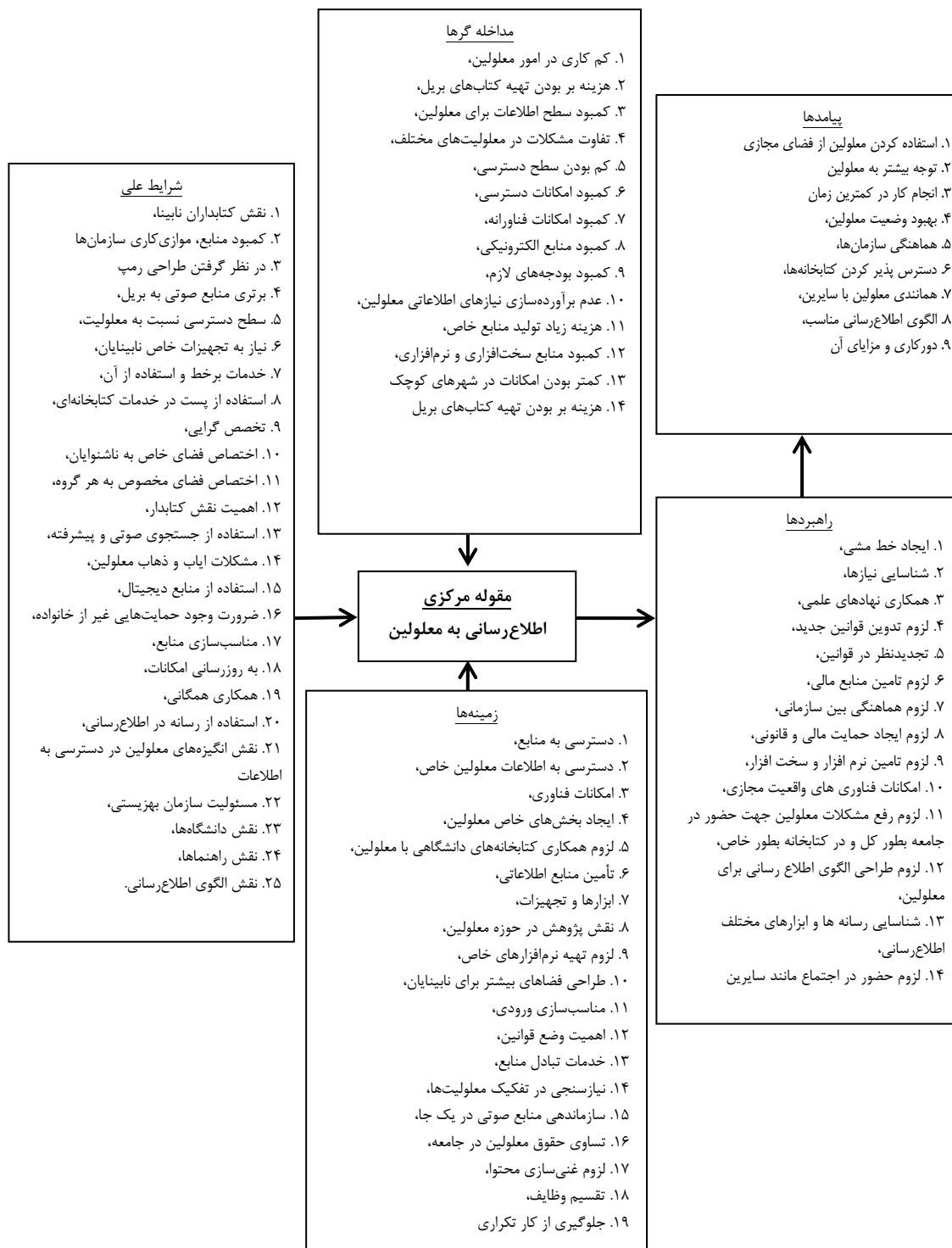
کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان گام‌های اولیه را در جهت ارائه خدمات و منابع به کاربران برداشته‌اند؛ اما تا رسیدن به حد کمال فاصله بسیار دارند. بنابراین لازم است کتابخانه‌ها به منظور ارائه خدمات هر چه بیشتر به کاربران خود همگام با فناوری‌های نوین قدم برداشته و به پیش روند.

افزون بر این عوامل، بعضی از عوامل مداخله‌گر وجود دارد که بر مقوله اصلی تأثیر دارند و چنانچه به خوبی کنترل شوند، تأثیر مثبت بر مقوله اصلی دارند. این عوامل عبارتند از نقش راهنماها، نقش الگوی اطلاع‌رسانی، نقش دانشگاهها، کم کاری

در امور معلولین، هزینه بر بودن تهیه کتابهای بریل، کمبود سطح اطلاعات برای معلولین، مسئولیت سازمان بهزیستی، تفاوت مشکلات در معلولیت‌های مختلف، کم بودن سطح دسترسی، کمبود امکانات دسترسی، کمبود امکانات فناورانه، کمبود منابع الکترونیکی، کمبود بودجه‌های لازم، عدم برآورده سازی نیازهای اطلاعاتی معلولین، هزینه زیاد تولید منابع خاص، کمبود منابع سخت افزاری و نرم‌افزاری، کمتر بودن امکانات در شهرهای کوچک. این موضوع نتایج پژوهش حبیبی، رحمانی قصبه، نوذری، فرح‌زا، (۱۳۹۳) را تصدیق می‌کند.

در الگوی ارائه شده زمینه‌ها و بسترهای حاکم بر اطلاع‌رسانی به معلولین در شاخص‌های دسترسی به منابع، دسترسی به اطلاعات معلولین خاص، امکانات فناوری، ایجاد بخشهای خاص معلولین، لزوم همکاری کتابخانه‌های دانشگاهی با معلولین، تامین منابع اطلاعاتی، ابزارها و تجهیزات، کارایی ۵۰ درصدی ابزارهای موجود در کتابخانه‌ها، نقش پژوهش در حوزه معلولین، لزوم تهیه نرم‌افزارهای خاص، طراحی فضاهای بیشتر برای نابینایان، مناسب سازی ورودی، اهمیت وضع قوانین، خدمات تبادل منابع، نیازسنجی در تفکیک معلولیت‌ها، سازماندهی منابع صوتی در یکجا، تساوی حقوق معلولین در جامعه، وظیفه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها، و لزوم غنی سازی محتوا، و تقسیم وظایف طبقه بندی می‌شوند.

برای رسیدن به نتیجه مطلوب در اطلاع‌رسانی به معلولین، راهبردهایی آورده شده است. نتایج نشان می‌دهد توجه به راهبردهایی چون ایجاد خط‌مشی، شناسایی نیازها، همکاری نهادهای علمی، لزوم تدوین قوانین جدید، تجدیدنظر در قوانین، لزوم تامین منابع مالی، لزوم هماهنگی بین سازمانی، لزوم ایجاد حمایت مالی و قانونی، لزوم تامین نرم‌افزار و سخت افزار، امکانات فناوری‌های واقعیت مجازی، جلوگیری از موازی کاری، لزوم رفع مشکلات معلولین جهت حضور در جامعه بطور کل و در کتابخانه بطور خاص، لزوم طراحی الگوی اطلاع‌رسانی برای معلولین، شناسایی رسانه‌ها و ابزارهای مختلف اطلاع‌رسانی، و لزوم حضور در اجتماع مانند سایرین می‌تواند در اطلاع‌رسانی به معلولین مفید باشد.



شکل ۳. مدل پارادایم اصلی نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به معلولین

سرانجام پیامدهای این امر می‌تواند موارد بهبود وضعیت معلولین، هماهنگی سازمان‌ها، دسترسی پذیر کردن کتابخانه‌ها، همانندی معلولین با سایرین، الگوی اطلاع‌رسانی مناسب، دورکاری و مزایای آن باشد.

نتایج این مطالعه نشان داد که برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی و دسترسی معلولین به اطلاعات مورد نیاز، باید خدمات و امکاناتی فراهم شود. این خدمات شامل دسترسی به فضای کتابخانه و منابع، برگزاری دوره‌های آموزشی و تفریحی متناسب با نیاز معلولان، داشتن منابع انسانی و کتابدار آموزش دیده و مثبت، تهیه مجموعه‌ای از کتاب‌ها و منابع جدید و متنوع در قالب‌های مختلف و کتابخانه‌های مجهز به فناوری‌های جدید است که فقط با یک برنامه مدون و تخصیص بودجه می‌توان به دست آورد. این موضوع در راستای پژوهش فیض‌آبادی و دیگران (۲۰۲۰) که نیازها و خدمات کتابخانه‌ای شناسایی شده را در هشت دسته: برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی، تبلیغات و توسعه خدمات، دسترسی به کتابخانه و شرایط جسمی، خدمات و برنامه‌ها، منابع انسانی و آموزش، جمع‌آوری، تجهیزات اطلاعاتی و امکانات رفاهی، دسته‌بندی کردند. چاپوتولا و ماپولانگا (۲۰۱۷) نیز در راستای نتایج این پژوهش بر کمبود ابزارها و تجهیزات در کتابخانه‌های معلولین تأکید کردند.

اطلاعات باید صرف‌نظر از نژاد، مذهب، سن، ملیت یا زبان در زمان و قالب مناسب برای مشتری ارائه شود. کتابخانه‌های عمومی باید در خط مقدم رفع موانع ارائه اطلاعات به ویژه برای معلولان با توجه به مأموریت اصلی خود به عنوان ارائه دهنده اطلاعات باشند.

اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه از طریق کانال‌های مختلف، قابلیت دسترسی به ساختمان کتابخانه و وجود رمپ برای معلولین جسمی از مهمترین نیازهاست. در گروه نابینایان، وجود امکانات برای تولید منابع صوتی، ارائه خدمات از طریق خدمات استقرای از راه دور و مراجعه حضوری، از جمله ارسال کتاب از طریق پست یا لینک دانلود از طریق ایمیل از جمله موارد مهم هستند. اظهارات و مفاهیم به دست آمده در این پژوهش نشان می‌دهد، در گروه ناشنوایان نیازهای داستان‌سرایی، آشنایی کتابداران با زبان اشاره و ارتباط کتابخانه با انجمن ناشنوایان و سازمان‌های مرتبط از مهمترین نیازها بود. به طور کلی افراد معلول به منابع و خدماتی نیاز دارند که چالش‌های خاص آن‌ها را برطرف کند. برای تأمین این نیازها، علاوه بر نیازسنجی گروه‌های مختلف افراد معلول و سازمان‌ها و انجمن‌هایی که از آن‌ها حمایت می‌کنند، کتابخانه‌ها باید برنامه‌ریزی و بودجه لازم را داشته باشند. همچنین با فراهم آوردن امکانات مناسب، ساختمان‌ها، خدمات و برنامه‌های قابل دسترسی، زمینه حضور معلولان در کتابخانه را فراهم کنند.

سپاسگزاری

از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم تحقیقات تهران به خاطر حمایت معنوی در اجرای پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود. نگارنده بر خود لازم می‌داند از خانم دکتر فهیمه باب الحوائجی به خاطر بازبینی متن

مقاله و ارائه نظرهای ساختاری تشکر و قدردانی به عمل آورد. همچنین، از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای ساختاری و علمی سپاسگزاری می‌شود.

منابع

- اصنافی، امیر رضا؛ میرزایی، مریم (۱۳۹۳). بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری شهر تهران به معلولان. پنجمین کنفرانس اینترنتی توانبخشی در آسیب نخاعی، تهران.
- حبیبی، هدیه؛ رحمانی قصبه، محمد؛ نوذری، شعله؛ فرح زه، نریمان (۱۳۹۳). فناوری‌های نوین در طراحی کتابخانه عمومی متناسب برای معلولین. دومین کنگره بین‌المللی سازه، معماری و توسعه شهری. <https://civilica.com/doc/353714>
- انایی فرد، حسن؛ مظفری، زینب (۱۳۸۷). ارتقاء روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی مدیریتی: تأملی بر استراتژی‌های ممیزی پژوهشی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، (۱)، ۱۳۱-۱۶۲.
- رفیعی مقدم، فریده؛ بزرگی، اشرف السادات؛ غریبی، رضا (۱۳۹۶). بررسی وضعیت منابع و خدمات کتابخانه‌های شهر تهران: از دیدگاه کاربران نابینا و کم‌بینا. دانش‌شناسی، ۱۰(۳۸)، ۵۳-۶۵.
- رمضانی قوام آبادی، محمدحسین (۱۳۹۰). حمایت از معلولین در حقوق بین‌الملل. رفاه اجتماعی، ۱۱(۴۱)، ۳۰۷-۳۴۱.
- زندیان، فاطمه؛ بیات بدقی، ناهید؛ فرخی، فرهنگ (۱۳۸۸). بررسی ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی و دانشگاهی زنجان از نظر میزان انطباق با استانداردهای بین‌المللی برای معلولان جسمی-حرکتی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴(۴۸).
- صدیقی، زینب؛ زارعی، عیسی (۱۳۹۶). بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم‌بینایان. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷(۱)، ۲۱۸-۲۳۸.
- غفارپور نافچی، شهربانو؛ محمدی، اصغر (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر پذیرش افراد دارای ناتوانی در جامعه (مطالعه موردی: شهرکرد). مجله توانبخشی، ۱۸(۳)، ۲۱۱-۲۰۲.

References

- Anai Fard, H., & Mozafari, Z. (2008). Enhancing validity and reliability in qualitative management research: a reflection on research audit strategies. *Public Management Research*, 1(1), 131-162. (in Persian)
- Asnafi, A. R., & Mirzaei, M. (2014). Examining the status of services of public libraries affiliated with the cultural and artistic organization of Tehran city for disabled people. *The 5th internet conference on rehabilitation in spinal cord injury*, Tehran. (in Persian)
- Bigby, C., Bould, E., Iacono, T., Kavanagh, S., & Beadle-Brown, J. (2020). Factors that predict good Active Support in services for people with intellectual disabilities: A multilevel model. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 33(3), 334-344.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*: Sage publications.
- Davies, J. E. (2007). An overview of international research into the library and information needs of visually impaired people. *Library trends*, 55(4), 785-795 .

- Feizabadi, M., Vaziri, E., Hosseini, S. A., Akbarfahimi, N., Sakhaei, A., & Ghaneifard, L. (2020). Library Services Needed by the Disabled in Iran: A Qualitative Study. *Library Philosophy and Practice*, 1-14 .
- Feizabadi, M., Vaziri, E., Hosseini, S. A., & Akbarfahimi, N. (2021). Disabled Friendly Library: Indicators and Requirements. *Library and Information Sciences*, 24(3), 138-169
- Ghafarpur Nafchi, S., & Mohammadi, A. (2016). Factors affecting the acceptance of people with disabilities in society (case study: Shahrekord). *Journal of rehabilitation*, 18(3), 202-211. (in Persian)
- Gul, R., & Khowaja, S. (2020). Disabled users' satisfaction with library and information services at Aligarh Muslim University. *Performance Measurement and Metrics*, 21(3), 109-119
- Habibi, H., Rahmani Kasbah, M., Nuzari, S., & Farahza, N. (2014). New technologies in the design of a public library suitable for the disabled. *The second international congress of structure, architecture and urban development*. <https://civilica.com/doc/353714>. (in Persian)
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 35(2), 137-142 .
- Khasseh, A. A. , Rahimi-Yamchi, S. , Azimi, H. , Ghazizadeh, H., & Alipour, O. (2020). Library Services to the Disabled in the Public Libraries of Iran (A Case of East Azerbaijan Province). *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 3551.
- Kovacs Burns, K., & Gordon, G. L. (2010). Analyzing the impact of disability legislation in Canada and the United States. *Journal of Disability Policy Studies*, 20(4), 205-218 .
- Nandi, A. (2021). Equitable Library Service for Differently Abled User. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(3), 716-719
- Mapulanga, P. M., & Chaputula, A. H. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African journal of libraries and information science*, 82(2), 1-10 .
- McCull, M. A., & Stephenson, R. (2008). *A scoping review of disability policy in Canada: Effects on community integration for people with spinal cord injuries*: Centre for Health Services and Policy Research, Queen's University.
- Morningstar, M. E., Kurth, J. A., & Johnson, P. E. (2017). Examining national trends in educational placements for students with significant disabilities. *Remedial and Special Education*, 38(1), 3-12 .
- Ong, N., Goff, R., Eapen, V., Tomsic, G., Moore, L., Garg, P., & Silove, N. (2020). Motivation for change in the health care of children with developmental disabilities: Pilot continuing professional development-quality improvement project. *Journal of Paediatrics and Child Health* .
- Pfeiffer, D. (1993). Overview of the disability movement: History, legislative record, and political implications. *Policy Studies Journal*, 21(4), 724-734.
- Potnis, D., & Mallary, K. (2021). Proposing an information value chain to improve information services to disabled library patrons using assistive technologies. *Journal of Information*

- Science*, 48(6).
- Rafii Moghadam, F., Magari, A. S., & Gharibi, R. (2016). Examining the state of resources and services of libraries in Tehran: from the point of view of blind and partially sighted users. *Epistemology*, 10(38), 53-65. (in Persian)
- Ramazani Qawamabadi, M. H. (2010). Protection of the disabled in international law. *Social Welfare*, 11(41), 307-341. (in Persian)
- Ryder, J. (2004). Can't get to the library? Then we'll come to you. A survey of library services to people in their own homes in the United Kingdom. *Health Information & Libraries Journal*, 21, 5-13 .
- Sedighi, Z., & Zarei, I. (2016). Examining the status of digital library services for the blind and visually impaired. *Library and Information Research Journal*, 7(1), 218-238. (in Persian)
- Thomas, J. R., Nelson, J. K., & Silverman, S. J. (2015). *Research methods in physical activity: Human kinetics*.
- Unchana, S. (2020). Needs assessment for library services access of disabled students at academic libraries in bangkok and vicinities. *Faculty of humanities, Srinakharinwirot Journal*.
- Zandian, F., & Bayat Badaghi, N., & Farrokhi, F. (2009). Examining the building and equipment of libraries and public and university information centers in Zanjan in terms of compliance with international standards for the physically-motor disabled. *Librarianship and Information*, 4(48). (in Persian)