

## سنجش انتظارات اعضاء بخش نابینایان و کم بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از امکانات کتابخانه رقومی\*

- ۱ فاطمه خراسانی پور  
۲ دکتر محسن حاجی زین العابدینی  
۳ دکتر فاطمه نوشین فرد

### چکیده

**هدف:** تعیین انتظارات اعضاء بخش نابینایان و کم بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از امکانات کتابخانه رقومی است.

**روش:** این پژوهش با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی انجام شده است. داده‌ها با استفاده از ابزار پرسشنامه و از طریق مصاحبه گردآوری شده‌اند که شامل ۸۴ نفر عضو بخش نابینایان و کم بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، بوده که از کتابخانه رقومی استفاده می‌کنند. تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهد که بیشترین انگیزه کاربران نابینا و کم بینای سازمان اسناد و

\* تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۰۳

۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول)

khosranifatemeh752@gmail.com

zabedini@gmail.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات اسلامی

n. nooshinfard@gmail.com

کتابخانه ملی برای مراجعه به کتابخانه رقومی با (۶۴/۱ درصد) برای کارهای تحقیقاتی است. به نظر می‌رسد انجام فعالیتهای پژوهشی برای کاربران خاص این کتابخانه رقومی مهم است و میزان رضایت این کاربران از کتابخانه رقومی متوسط است. نحوه ارائه منابع، کیفیت و کمیت منابع بیشترین رضایت و از امکانات رفاهی و محل کتابخانه رقومی کمترین رضایت را دارند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش می‌تواند مسئولان و دست‌اندرکاران را در برنامه‌ریزی جهت فراهم نمودن امکانات و فن‌آوری‌های اطلاعاتی برای امکانات خاص کم‌بینایان و نابینایان در کتابخانه یاری نماید.

**کلیدواژه‌ها:** نابینایان، کم‌بینایان، کتابخانه نابینایان، کتابخانه رقومی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

## مقدمه

نابینایان و کم‌بینایان مشابه سایر افراد جامعه، نیازهای اطلاعاتی دارند و مجبور هستند برای تأمین این نیازها به منابع اطلاعاتی مختلف مراجعه کنند؛ اما با توجه به محدودیت بینایی و نیز محدودیت محمل‌های اطلاعاتی متناسب با نیازهای نابینایان، مشکلات بسیاری در جهت کسب اطلاعات بر سر راه آنها وجود دارد. این گروه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی خود نیاز دارند تا مشکل بینایی خود را از طریق محمل‌های اطلاعاتی مناسب جبران کنند.

هنگامی که در کتابخانه رقومی منابع و امکانات متناسب با نیازهای استفاده‌کنندگان نباشد، کتابخانه در ایفای نقش خود ناموفق بوده است. کتابخانه‌هایی که فقط قادر به عرضه امور چاپی باشند در دادن امکانات به نابینایان و کم‌بینایان توفیقی نخواهند داشت. با توجه به این نکته مهم که هدف نهایی از تدارک امکانات، منابع و برنامه‌های متنوع، پیدا کردن راه‌حلی مناسب جهت دستیابی تمام افراد به تمام مواد کتابخانه‌ای است و به سبب تشابه نیازهای اطلاعاتی آنان با سایر افراد، تمام منابع و امکاناتی که به وسیله کتابخانه رقومی تأمین می‌شوند باید نابینایان و کم‌بینایان امکان استفاده از آن را داشته باشند؛ کتابخانه ملی، مادر کتابخانه‌های یک کشور است و در راس همه آنها قرار دارد بنابراین دسترسی به امکانات کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران برای تمامی

اقشار جامعه لازم است و نابینان و کم‌بینایان هم بخش عظیمی از جامعه ما هستند و کتابخانه ملی نقش مهمی در تأمین انتظارات کاربران دارد به همین منظور سازمان اسناد و کتابخانه ر قومی جمهوری اسلامی ایران نقش مهمی در خدمت رفع نیازهای اطلاعاتی، گسترش فرهنگ و ارتقای علم و دانش و ایجاد امکانات و شرایط مناسب برای دسترس‌پذیر کردن اطلاعات برای آنان است.

از آنجا که نابینایان و کم‌بینایان طبق اصل برابری انسان‌ها همچون سایر اقشار جامعه باید از فرصت‌های برابر با دیگران بهره‌مند شوند و تعداد آنان هم در کشور ما کم نیستند و نیاز به اطلاعاتی به‌روز دارند باید برای این افراد امکانات ویژه‌ای مهیا کرد. این بدان معناست که این افراد، نیازمند توجه بیشتر مسئولان در جهت دسترس‌پذیر کردن منابع مورد نیازشان هستند و نهادها باید با این اندیشه همگام شوند؛ و دسترسی آسان به انبوه دانش آدمی را میسر سازند (خسروی، ۱۳۸۸، ۶۳). این افراد از نظر فیزیکی امکان اشتغال‌های عمومی، رفت و آمدهای معمولی و حضور آسان در مجامع عمومی را ندارند؛ از این‌رو دارای اوقات بیشتری نسبت به سایر اقشار سالم جامعه هستند. رشد فن‌آوری‌های ارتباطی به‌ویژه اینترنت موجب شده است که دامنه و حجم مواد اطلاعاتی قابل دسترسی برای این گروه گسترش یابد (نوشین‌فرد؛ رضوی، ۱۳۸۹، ۱۳۱) در همین ارتباط سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در فراهم کردن منابع غنی در کتابخانه ر قومی در بخش کم‌بینایان و نابینایان و پر کردن بهینه اوقات فراغت آنها و حضور در انواع فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی می‌بایست برنامه‌های منسجمی پیش‌بینی نماید تا احساس کمبود و خلأ در این زمینه نداشته باشند.

با توجه به این نکته که تاکنون پژوهشی در راستای سنجش انتظارات نابینایان و کم‌بینایان از امکانات موجود در کتابخانه ر قومی سازمان اسناد کتابخانه ملی انجام نشده شایسته است امکانات عرضه شده و انتظارات آنان مطالعه تا مشخص شود کم‌بینایان و نابینایان از امکانات کتابخانه ر قومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چه انتظاراتی دارند و تا چه حد این کتابخانه قادر به برآوردن نیازها و انتظارات این افراد هستند و این پژوهش در پی این مسئله است که نیازهای اطلاعاتی این افراد

را شناسایی کند تا بتواند مسولین سازمان را در برآورده کردن انتظارات این افراد یاری دهد.

ارجمند (۱۳۷۲) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در کشورهای در حال رشد با تأکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نایبانیان در کشور" به این نتیجه رسیده که پرسنل شاغل در کتابخانه‌های مخصوص نایبانیان هیچ کدام متخصص نبوده‌اند و استقرار کتابخانه‌ها در مراکز استان دستیابی نایبانیان به آنها را مشکل ساخته است.

فرقانی، کیانی و تاجداران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "سنجش رضایت نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان در آذربایجان شرقی" انجام داده‌اند. آنها با استفاده از ابزار پرسشنامه نظر ۳۵۳ نفر شهروند نایبانی عضو کتابخانه‌ها را مورد پیمایش قرار داده‌اند؛ ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. در نهایت به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت نایبانیان در سطح متوسطی (۶۵ درصد) قرار دارد، که بیشترین رضایت از رفتار کتابداران (۶۲ درصد) و کمترین رضایت از دسترسی به کتابخانه (۶۸ درصد) است.

فهم‌نیا، رسولی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "رضایت کاربران با آسیب‌بینایی از خدمات بخش نایبانیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران" است. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است. داده‌ها با استفاده از ابزار پرسشنامه و از طریق مصاحبه تلفنی ساختار یافته با ۳۸ نفر از کاربران بخش نایبانیان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران گردآوری شده‌اند و با استفاده از ابزار spss برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. یافته‌های نتایج پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت کاربران با آسیب‌بینایی از خدمات کتابخانه‌ای با میانگین ۳/۱۱ در سطح نسبتاً مطلوبی است. نتایج این پژوهش با پژوهش قبلی تا حدود زیادی همسو است.

صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد، حریری (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "نیازهای اطلاعاتی کاربران با آسیب‌بینایی و نقش کتابخانه‌ها در تأمین آنها: مرور نظامند".

پژوهش حاضر نشان می‌دهد ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده، بنابراین روش پژوهش آنها نیز پیمایشی - توصیفی است. پژوهش‌ها در خارج از کشور بر حسب نوع کتابخانه و سازمان بوده است. جمع‌بندی حاصل از این پژوهش‌ها به ویژه در ایران، نشان داد که منابع اطلاعاتی، ابزارها و فناوری‌ها، و کتابخانه‌ها در تأمین نیاز اطلاعاتی کاربران نابینا موفق عمل نکرده‌اند و کاربران از وضعیت آنها رضایت کمتری دارند.

رشیدپور (۱۳۹۲) در پژوهش خود با عنوان "بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایان و نیمه‌بینایان". روش پژوهش توصیفی - پیمایشی که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان انتخاب و تعداد ۲۰۵ برگ پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد اعضای کتابخانه‌ها از تجهیزات و نرم‌افزارها و فضای مطالعاتی کتابخانه رضایت نداشتند. وضعیت منابع موجود به طور متوسط رضایت‌بخش بود و مراجعان به طور کلی از خدمات عرضه شده رضایت کامل داشتند.

صیامیان و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "نیازهای اطلاعات بهداشتی نابینایان ایران" انجام شده است. روش پژوهش پیمایشی - تحلیلی، به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و نیازهای اطلاعات بهداشتی آنان با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته با مطالعه ساختار یافته بررسی شده و داده‌ها با استفاده از آزمون آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این پژوهش می‌تواند به مسئولان و مدیران در برنامه‌ریزی جهت انتخاب، گردآوری، سازماندهی اطلاعات بهداشتی و ارائه آنها در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کمک مؤثر و شایانی نماید.

با بررسی پیشینه‌ها و مرور مقالات در دسترس، به طور کلی می‌توان گفت پژوهش‌های متعددی در رابطه با کم‌بینایان و نابینایان صورت گرفته است به نظر می‌رسد پژوهش حاضر اولین پژوهشی است که انتظارات اعضاء بخش نابینایان و کم‌بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از امکانات رقومی را مورد بررسی

قرار می‌دهد. تنها پژوهشی که شباهت زیادی از نظر جامعه و روش پژوهش با پژوهش حاضر دارد طرح پژوهش (رشیدپور، ۱۳۹۲) است و در درجه بعدی (فرقانی، ۱۳۸۸)، که در واقع همین چند منبع در داخل ایران به ناینیان و کم‌بینیان پرداخته‌اند و در میان پژوهش‌های خارج از کشور نیز می‌توان گفت در همه آنها به نوعی به ناینیان و کم‌بینیان پرداخته شده، ولی فقط پژوهش (خرامین و صیامیان، ۲۰۱۱) به عدم رضایت مراجعین ناینیا و کم‌بینا از منابع موجود؛ عدم روزآمدی منابع کتابخانه از نظر کیفی و محتوایی تعداد محدود منابع می‌پردازد. پژوهش حاضر از این لحاظ منحصر به فرد است که درصدد است سنجش انتظارات ناینیان و کم‌بینیان از امکانات کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و نقش آن را در تأمین امکانات آنها و در انتها راهکارهایی برای بهبود انتظارات کاربران ناینیا و کم‌بینا ارائه کند.

پرسش‌های این پژوهش عبارتند از:

۱. مهم‌ترین انگیزه کاربران ناینیا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران برای مراجعه به کتابخانه رقومی چیست؟
۲. مهم‌ترین انگیزه استفاده کاربران ناینیا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانه رقومی چیست؟
۳. میزان رضایت کاربران ناینیا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانه رقومی چقدر است؟
۴. از نظر کاربران ناینیا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از میان قابلیت‌های جستجوی کتابخانه رقومی کدام یک بیشترین کارایی را دارد؟
۵. از نظر کاربران ناینیا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران کدام یک از امکانات غیر حضوری کتابخانه رقومی، انتظارات آنها را بیشتر برآورده کرده است؟

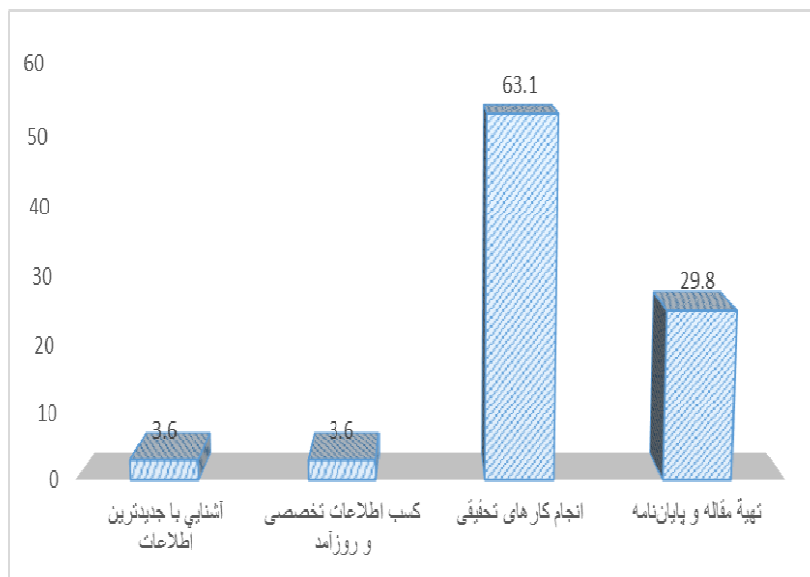
## روش پژوهش

این روش از نظر هدف کاربردی بوده و از پژوهش توصیفی - پیمایشی بهره برده است و از نوع کاربردی است. جامعه آماری پژوهش تمامی کم‌بینایان و نابینایان عضو کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران یعنی (۴۱ نفر کم‌بینا و ۴۳ نفر نابینا) بوده‌اند. چون تعداد جامعه محدود بود کل جامعه بررسی شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که با مطالعه مبانی نظری و سایر پژوهش‌های انجام شده در این حوزه طراحی شده است و روایی آن بر اساس نظر صاحب نظران سنجیده شده است. محل اجرای پژوهش کتابخانه کم‌بینایان و نابینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بود. گفتنی است به هنگام پاسخ‌گویی، به دلیل محدودیت‌های جسمانی پاسخ‌گویان، پژوهشگر شخصاً حضور داشته و ضمن انجام مصاحبه اقدام به تکمیل پرسشنامه کرده است. برای تعیین پایایی ابزار از - آلفای کرونباخ استفاده شد. از آنجا که ضریب آلفای کلی محاسبه شده برای درجه اهمیت برابر ۷۲٪ می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۶۵٪ است پرسشنامه مورد نظر دارای پایایی قابل قبولی بود. با توجه به اطلاعات ضریب آلفای کرونباخ هر یک از مؤلفه‌های مورد بررسی نیز دارای اعتبار لازم و کافی است. تجزیه و تحلیل نهایی با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل پرسش‌هایی (سؤال سوم پژوهش مدنظر است) که در قالب طیف لیکرت با نمره‌های یک تا پنج (نمره ۵ برای بسیار زیاد و نمره ۱ برای بسیار کم) بودند، میانه یک تا پنج، یعنی سه در نظر گرفته شده است. اگر میانه کمتر از سه باشد وضعیت رضایت‌بخشی ندارد، اما اگر بیش از سه باشد وضعیت رضایت‌بخشی دارد. با توجه به اینکه این داده‌ها ترتیبی است به همین دلیل از میانه استفاده می‌شود (حبیب‌پورگتایی و صفری‌شالی ۱۳۸۸، ۴۵). از میانه برای بررسی وضعیت کلی و از میانگین برای رتبه‌بندی و مقایسه هر یک از گویه‌ها استفاده شده است. برای مقایسه و رتبه‌بندی گویه‌ها از میانگین موجود در آزمون فریدمن که برای داده‌های رتبه‌ای است به کار گرفته می‌شود.

### یافته‌های پژوهش

پرسش ۱. مهمترین انگیزه کاربران کم‌بینا و نابینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران برای مراجعه به کتابخانه رقومی چیست؟

چنانکه در نمودار ۱ مشخص است، بیشترین انگیزه کاربران نابینا و کم‌بینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی برای مراجعه به کتابخانه رقومی، با (۶۴/۱ درصد) برای انجام کارهای تحقیقاتی و (۲۹/۸) درصد هم برای تهیه مقاله و پایان‌نامه است. پس انگیزه نابینایان و کم‌بینایان برای مراجعه به کتابخانه رقومی به منظور انجام کارهای تحقیقاتی و تهیه مقاله و پایان‌نامه است؛ بنابراین به نظر می‌رسد انجام فعالیت‌های پژوهشی برای کاربران خاص این کتابخانه مهم است.

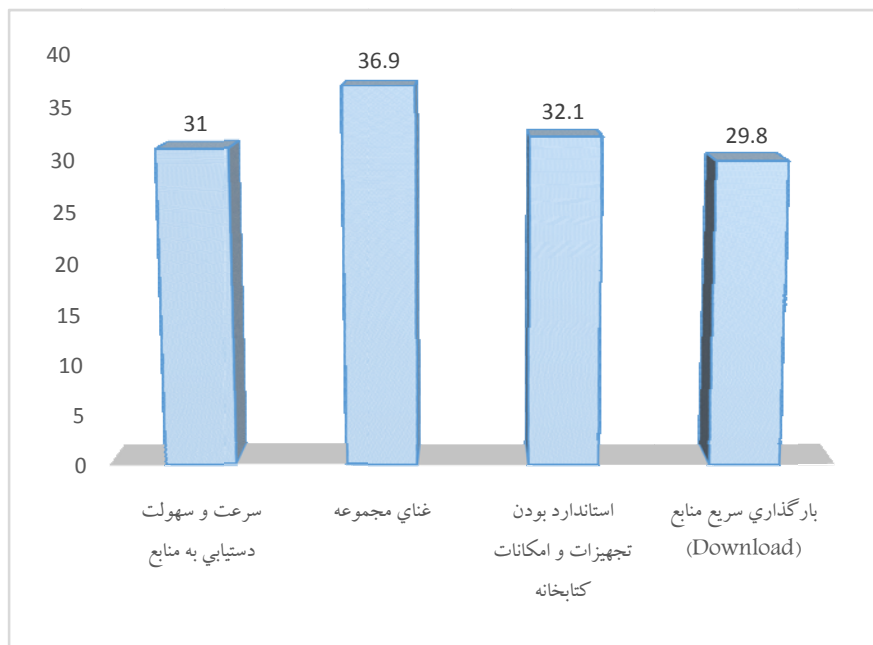


نمودار ۱: توزیع فراوانی و درصد انگیزه نابینایان و کم‌بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از مراجعه به کتابخانه رقومی

پرسش ۲. مهمترین دلیل استفاده کاربران کم‌بینا و نابینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانه رقومی چیست؟



نمودار ۲ نشان می‌دهد که کاربران کم بینا و نابینای کتابخانه ملی بیشتر به دلیل غنی بودن کتابخانه رقومی و استاندارد بودن تجهیزات و امکانات کتابخانه به آن مراجعه می‌کنند. برای افراد کم بینا و نابینا بخش جداگانه‌ای در کتابخانه ملی به همراه تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای آنها در نظر گرفته است.



نمودار ۲: توزیع فراوانی و درصد انگیزه استفاده نابینایان و کم بینایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانه رقومی

پرسش ۳. میزان رضایت کاربران کم بینا و نابینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانه رقومی چقدر است؟  
در جدول ۳ میزان رضایت کاربران کم بینا و نابینای کتابخانه ملی را از کتابخانه رقومی نشان می‌دهد. میزان رضایت این دسته از کاربران کتابخانه ملی از کتابخانه رقومی متوسط است. کاربران خاص کتابخانه رقومی از نحوه ارائه منابع، کیفیت و کمیت منابع بیشترین رضایت و از امکانات رفاهی و محل کتابخانه رقومی کمترین رضایت را دارند.

جدول ۳: توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت نایبانیان و کم‌بینانیان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از کتابخانهٔ رقومی

میانگین	میان	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میزان رضایت از کتابخانهٔ رقومی
۹/۹۸	۳	۳ (۳/۶)	۹ (۱۰/۷)	۶۱ (۷۲/۶)	۹ (۱۹/۷)	۲ (۲/۴)	رضایت از برآوردن نیازهای علمی و پژوهشی
۹/۱۶	۳	۱ (۱/۲)	۹ (۱۰/۷)	۵۷ (۶۷/۹)	۱۲ (۱۴/۳)	۵ (۶)	رضایت از برآوردن انتظارات کاربران
۱۴/۷۳	۴	۲۵ (۲۹/۸)	۳۴ (۴۰/۵)	۲۲ (۲۶/۲)	۳ (۳/۶)	۰	رضایت از نحوهٔ ارائه منابع
۹/۶۸	۳	۰	۱۳ (۱۵/۵)	۵۶ (۶۶/۷)	۱۳ (۱۵/۵)	۲ (۲/۴)	رضایت از سیستم بازیابی اطلاعات
۹/۴۸	۳	۴ (۴/۸)	۹ (۱۹/۷)	۵۳ (۲۵/۳)	۱۵ (۱۷/۹)	۳ (۳/۶)	رضایت از سیستم امانت
۱۴/۰۴	۴	۸ (۹/۵)	۴۹ (۵۸/۳)	۲۰ (۲۳/۸)	۶ (۷/۱)	۱ (۱/۲)	رضایت از کمیت منابع
۱۴/۱۹	۴	۸ (۹/۵)	۵۲ (۶۱/۹)	۱۶ (۱۹)	۶ (۷/۱)	۲ (۲/۴)	رضایت از کیفیت منابع
۶/۷۱	۳	۰	۱ (۱/۲)	۴۹ (۵۸/۳)	۱۸ (۲۱/۴)	۱۶ (۱۹)	رضایت از کتابدار
۴/۶۴	۱	۰	۱ (۱/۲)	۲۷ (۳۲/۱)	۱۲ (۱۴/۳)	۴۴ (۵۲/۴)	رضایت از امکانات رفاهی

میانگین	میانه	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میزان رضایت از کتابخانه رقومی
۷/۷۶	۳	۱ (۱/۲)	۶ (۷/۱)	۴۰ (۴۷/۶)	۳۵ (۴۱/۷)	۲ (۲/۴)	رضایت از امکانات فیزیکی
۳/۲۳	۱	۲ (۲/۴)	۱ (۱/۲)	۱۲ (۱۴/۳)	۶ (۷/۱)	۶۳ (۷۵)	رضایت از محل کتابخانه
۹/۲۱	۳	۰	۳ (۳/۶)	۷۲ (۸۵/۷)	۵ (۶)	۴ (۴/۸)	رضایت از رایانه‌های ویژه و تجهیزات جانبی
۹/۵۴	۳	۰	۵ (۶)	۷۱ (۸۴/۵)	۶ (۷/۱)	۲ (۲/۴)	رضایت از نرم‌افزارهای ویژه
۹/۷۳	۳	۱ (۱/۲)	۳ (۳/۶)	۷۵ (۸۹/۳)	۳ (۳/۶)	۲ (۲/۴)	رضایت از دسترسی به اینترنت و شبکه
۹/۷۰	۳	۱ (۱/۲)	۷ (۸/۳)	۶۵ (۷۷/۴)	۱۱ (۱۳/۱)	۰	رضایت از کسب اطلاعات
۱۰/۰۲	۳	۲ (۲/۴)	۶ (۷/۱)	۶۹ (۸۲/۱)	۵ (۶)	۲ (۲/۴)	رضایت از تسهیلات موجود (پایان نامه‌ها، استفاده از اینترنت و...)
۹/۷۹	۳	۱ (۱/۲)	۱۱ (۱۳/۱)	۵۸ (۶۹)	۱۳ (۱۵/۵)	۱ (۱/۲)	رضایت از افزایش تولیدات علمی
۹/۴۲	۳	۳ (۳/۶)	۵ (۶)	۶۱ (۷۲/۶)	۱۴ (۱۶/۷)	۱ (۱/۲)	رضایت از پایگاه‌های اطلاعاتی
۳		۰	۲ (۲/۴)	۷۰ (۸۳/۳)	۱۲ (۱۴/۳)	۰	میزان رضایت از کتابخانه رقومی

پرسش ۴. از نظر کاربران کم‌بینا و نابینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از میان قابلیت‌های جستجوی کتابخانه رقومی کدام یک بیشترین کارایی را دارد؟

جدول ۴ نشان می‌دهد، از دیدگاه کاربران کم‌بینا و نابینای کتابخانه ملی از میان قابلیت‌های جستجو، ابتدا جستجوی پیشرفته با ۵۹/۵ درصد (۵۰ نفر) و سپس جستجوی عبارتی با ۳۶/۹ درصد (۳۱ نفر) بیشترین کارایی را دارند. کمترین اولویت کارایی مربوط به جستجوی مروری با ۵۷/۱ درصد (۴۸ نفر) اولویت آخر و جستجوی کوتاه‌سازی عبارت با ۳۶/۹ درصد (۳۱ نفر) اولویت پنجم است.

جدول ۴: توزیع فراوانی و درصد میزان کارایی قابلیت‌های جستجوی کتابخانه رقومی از دیدگاه نابینایان و کم‌بینایان سازمان اسناد کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم	اولویت چهارم	اولویت پنجم	اولویت ششم	قابلیت‌های جستجو در کتابخانه رقومی
۲۶ (۳۱)	۱۱ (۱۳/۱)	۱۰ (۱۱/۹)	۷ (۸/۳)	۱۸ (۲۱/۴)	۱۴ (۱۴/۳)	جستجوی ساده
۵۰ (۵۹/۵)	۱۹ (۲۲/۶)	۸ (۹/۵)	۳ (۱/۶)	۲ (۲/۴)	۲ (۲/۴)	جستجو پیشرفته
۲ (۲/۴)	۳۱ (۳۶/۹)	۲۹ (۳۴/۵)	۱۹ (۲۲/۶)	۳ (۱/۶)	۰	جستجوی عبارتی
۳ (۱/۶)	۱۲ (۱۴/۳)	۳۰ (۳۵/۷)	۱۷ (۲۰/۲)	۱۰ (۱۱/۹)	۱۲ (۱۴/۳)	جستجوی بولی
۲ (۲/۴)	۹ (۱۰/۷)	۱۰ (۱۱/۹)	۲۷ (۳۲/۱)	۳۱ (۳۶/۹)	۵ (۶)	جستجوی کوتاه‌سازی عبارت: الگوی جستجو با ریشه‌یابی
۳ (۱/۶)	۲ (۲/۴)	۱ (۱/۲)	۱۰ (۱۱/۹)	۲۰ (۲۳/۸)	۴۸ (۵۷/۱)	جستجوی مروری (الفبای موضوعی)

پرسش ۵. از نظر کاربران کم‌بینا و نابینای سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران کدام یک از امکانات غیر حضوری کتابخانه رقومی، انتظارات آنها را بیشتر برآورده کرده است؟

چنانچه در جدول ۵ نشان داده شده، امکانات غیر حضوری تلفنی و از کتابدار پرس به ترتیب با ۷۷/۴ درصد (۶۵ نفر) و ۵۸/۳ درصد (۴۹ نفر) بیشترین انتظارات کاربران کم‌بینا و نابینای کتابخانه ملی را برآورده می‌کنند. پست الکترونیک آخرین اولویت (۵۲ نفر، ۶۱/۹ درصد) و امکانات فاکس اولویت چهارم (۵۴/۸ درصد، ۴۶ نفر) است.

جدول ۵: توزیع فراوانی و درصد اولویت برآوردن انتظارات کم‌بینایان و نابینایان سازمان اسناد کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با امکانات غیر حضوری کتابخانه رقومی

امکانات غیر حضوری در کتابخانه رقومی	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم	اولویت چهارم	اولویت پنجم
امکانات تلفنی	۶۵ (۷۷/۴)	۸ (۹/۵)	۷ (۸/۳)	۲ (۲/۴)	۲ (۲/۴)
امکانات از کتابدار پرس	۱۱ (۱۳/۱)	۴۹ (۵۸/۳)	۱۰ (۱۱/۹)	۱۰ (۱۱/۹)	۴ (۴/۸)
امکانات چت (گفتگوی هم‌زمان)	۲ (۲/۴)	۴ (۴/۸)	۵۰ (۵۹/۵)	۱۳ (۱۵/۵)	۱۵ (۱۷/۹)
امکانات فاکس	۱ (۱/۲)	۱۶ (۱۹)	۱۰ (۱۱/۹)	۴۶ (۵۴/۸)	۱۱ (۱۳/۱)
امکانات پست الکترونیکی	۴ (۴/۸)	۸ (۹/۵)	۸ (۹/۵)	۱۲ (۱۴/۳)	۵۲ (۶۱/۹)

### نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر طی پرسشنامه‌ای، حاوی ۲۹ سؤال، تعداد ۸۴ نفر اعضای کمیته‌های و نایب‌نایان کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران مورد نظر سنجی قرار گرفتند.

۵۶ درصد کمیته‌های و نایب‌نایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران مرد و ۴۴ درصد زن هستند. کمیته‌های و نایب‌نایان عضو سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (۴۲/۹ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال، (۴۰/۵ درصد) ۲۰ تا ۳۰ سال و (۱۶/۷ درصد) ۴۱ تا ۵۰ سال هستند. و از بین نایب‌نایان و کمیته‌های سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران ۵۱ درصد نایب‌نایان و ۴۸/۸ درصد هم کمیته‌ها هستند. بیشترین اعضای کمیته‌ها و نایب‌نایان کتابخانه ملی با ۵۷/۱ درصد، دارای مدارک تحصیلی کارشناسی ارشد هستند. (۵۶ درصد) کمیته‌های و نایب‌نایان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران آشنایی زیادی با کتابخانه رقومی دارند. بیشترین انگیزه کاربران کمیته‌ها و نایب‌نایان کتابخانه ملی برای مراجعه به کتابخانه رقومی ۶۴/۱ درصد (۵۳ نفر) انجام کارهای تحقیقاتی و سپس با ۳۹/۸ درصد (۲۵ نفر) تهیه مقاله و پایان‌نامه است. به نظر می‌رسد انجام فعالیت‌های پژوهشی برای کاربران خاص این کتابخانه مهم می‌باشد. از مهمترین دلایل استفاده کاربران کمیته‌ها و نایب‌نایان کتابخانه ملی از کتابخانه رقومی غنای مجموعه با ۳۶/۹ درصد (۳۱ نفر) و سپس استاندارد بودن تجهیزات و امکانات کتابخانه ۱۳۲ درصد (۲۷ نفر) است. میزان رضایت کاربران خاص کتابخانه رقومی از ارائه منابع، کیفیت و کمیت منابع بیشترین رضایت با میانگین ۱۴/۱۹ و ۱۴/۰۴ است و کمترین رضایت نیز با میانگین ۲۳/۳ برای محل کتابخانه رقومی است که این امر موجب وابستگی بیشتر این افراد به دیگران می‌شود؛ یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که کاربران کمیته‌ها و نایب‌نایان کتابخانه رقومی تولیدات علمی به‌روز را ناکافی دانسته‌اند. تولید منابع علمی برای نایب‌نایان نیازمند استفاده از ابزارهای پیشرفته برای منابع بریل است. این تجهیزات به راحتی در دسترس همه نیستند و گران هم هستند. با توجه به کمبود منابع ویژه نایب‌نایان و کمیته‌های و محدودیت کتابخانه‌ها در تأمین منابع، لازم است امکانات کتابخانه رقومی به این افراد با برنامه‌ریزی و براساس اصل همکاری و مشارکت سازمان یابد؛ لیکن از دیدگاه کاربران نایب‌نایان و کمیته‌ها از میان قابلیت‌های

جستجو، ابتدا جستجوی پیشرفته با ۵/۵ درصد (۵۰ نفر) و سپس جستجوی عبارتی با ۳۶/۹ درصد (۳۱ نفر) بیشترین کارایی را دارند. از امکانات غیر حضوری تلفنی و از کتابدار پیرس به ترتیب با ۷۷/۴ درصد (۶۵ نفر) و ۵۸/۳ درصد (۴۹ نفر) بیشترین انتظارات کاربران خاص کتابخانه رقومی را برآورده می‌کنند. چنانچه در پژوهش صیامیان (۱۳۹۱) تاسیس و راه‌اندازی کتابخانه‌های رقومی ویژه نابینایان و ارائه منابع کتابخانه به صورت رقومی و منابع گویا مهمترین انتظارات نابینایان از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است.

در مجموع، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در ایران، عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران نابینا و کم‌بینا وضعیت مطلوبی ندارد، منابع اطلاعاتی ویژه این افراد و منابع موجود در کتابخانه رقومی، کافی، به‌روز و پاسخ‌گوی نیاز اطلاعاتی آنها نیست. بنابراین در این خصوص لازم است انواع منابع اطلاعاتی مانند کتاب‌های بریل و منابع گویا، الکترونیکی و رقومی مخصوص نابینایان فراهم شود. ارائه امکانات رقومی ویژه نابینایان و ارائه منابع کتابخانه به صورت رقومی و منابع گویا مهم‌ترین انتظارات نابینایان و کم‌بینایان از امکانات کتابخانه رقومی است. مشابه پژوهش خرامین و صیامیان (۲۰۱۱)، ابزارها و فناوری‌های مورد استفاده در کتابخانه رقومی وضعیت مناسبی ندارند، یا محدود هستند، از آنجا که امکانات می‌تواند در دسترس‌پذیر کردن هر چه بیشتر اطلاعات عمل کند، بنابراین لازم است کتابخانه رقومی امکانات لازم و به‌روز را برای استفاده این افراد به کار گیرد.

نقش کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی در برطرف کردن امکانات اطلاعاتی کاربران کم‌بینا و نابینای گویای آن است که این کتابخانه نتوانسته انتظارات کاربران را در این خصوص جلب کند و امکانات اطلاعاتی آنها را تأمین کند. دسترسی سخت به کتابخانه و فضای نامناسب و نبود امکانات و تجهیزات به‌روز همانند پژوهش فرقانی و همکاران (۱۳۹۰)، مهم‌ترین عوامل در نارضایتی کاربران از کتابخانه رقومی و امکانات آنهاست. از آنجا که این افراد با آسیب بینایی حق دارند همانند افرادی که دارای بینایی طبیعی هستند، در کتابخانه رقومی به اطلاعات دسترسی داشته باشند و چون همانند آنها نیاز به اطلاعات دارند، بنابراین می‌بایست کتابخانه رقومی سازمان اسناد کتابخانه ملی در برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی این جمعیت خاص از جامعه باشند. در کل می‌توان گفت کتابخانه رقومی می‌تواند برنامه‌ریزی برای کم‌بینایان و نابینایان را در برنامه راهبردی

خود قرار دهد و با تجهیز امکانات کتابخانه برای خدمت به این کاربران، در کتابخانه رقومی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران اهمیت دهند. زیرا تهیه منابع وب بریل و کتابهای رقومی تاثیر بیشتری بر یادگیری کاربران کم بینا و نابینا از منابع چاپی دارد. در کشور ما امکانات کتابخانه‌ای به کم بینایان و نابینایان سابقه‌ای چندان طولانی ندارد. با گذشت بیش از چهل سال از تأسیس نخستین مرکز آموزشی کم بینایان و نابینایان، به علت نبود برنامه‌ریزی صحیح در این مورد هنوز کتابخانه‌ای که بتواند همه نیازهای مربوط را تأمین کند، موجود نیست. کتابخانه رقومی نابینایان و کم بینایان سازمان اسناد کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز از این قاعده مستثنی نیست. با وجود گذشت چند سال از تأسیس کتابخانه رقومی ویژه نابینایان و کم بینایان و با وجود تلاش‌های بسیار صورت گرفته، هنوز امکانات و خدمات این کتابخانه با سطح مطلوب فاصله بسیاری دارد.

### پیشنهاد‌های پژوهش

۱. با توجه به دشواری مراجعه به کتابخانه ملی و به منظور کم نمودن وابستگی نابینایان به سایر افراد برای استفاده از خدمات کتابخانه، دسترس پذیر کردن کتابخانه رقومی و تهیه امکانات لازم و به‌روز به کم بینایان و نابینایان از ضروریات است.
۲. یافته‌های پژوهش نشان داد که نابینایان و کم بینایان منابع روزآمد در کتابخانه رقومی را ناکافی می‌دانند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که در مجموعه‌سازی و فراهم‌آوری به تأمین منابع روزآمد برای کتابخانه رقومی نابینایان توجه بیشتری بشود.
۳. یکی از عوامل رضایتمندی نابینایان و کم بینایان در استفاده از کتابخانه رقومی، دسترسی به تجهیزات مخصوص نابینایان است که تهیه آنها گران و دسترسی به آنها سخت است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که کتابخانه رقومی ابزارهای تخصصی لازم و کافی برای نابینایان و کم بینایان تهیه نماید.
۴. ایجاد شبکه ملی با استانی اطلاع‌رسانی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های نابینایان و کم بینایان؛
۵. یکی از راههای صرفه‌جویی در منابع و بهره‌برداری بهینه از منابع برای نابینایان و کم بینایان اشتراک منابع و امانت بین کتابخانه‌ای است. پیشنهاد می‌شود شبکه همکاری بین کتابخانه‌ای برای این کاربران ایجاد شود.



## منابع

۱. ارجمند، ت. (۱۳۷۲). بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان در کشورهای در حال رشد و با تأکید بر ایران و پیشنهاد اطلاع‌رسانی برای نابینایان کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.
۲. حبیب‌پورگتایی، ک.؛ صفری شالی، ر. (۱۳۸۸). راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی: (تحلیل داده‌های کمی). تهران: لویه.
۳. رسولی، ب؛ فهیم‌نیا، ف. (۱۳۹۲). رضایت کاربران با آسیب‌بینای از خدمات بخش نابینایان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۴ (۳): ۳۸ - ۵۴.
۴. رشیدپور، ر. (۱۳۹۲). بررسی وضعیت کتابخانه‌های نابینایی و نیمه‌بینایی مستقر در استان خراسان رضوی و بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات آنها فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۴ (۴)، ۲۶۸-۲۹۴.
۵. صیامیان، ح. (۱۳۹۱). مطالعه نیازها و رفتارهای اطلاعاتی نابینایان در ایران و ارائه الگوی پیشنهادی. پایان‌نامه دکتری تخصصی کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
۶. فرقانی، پ. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایتمندی نابینایان و کم‌بینایان از خدمات کتابخانه‌های نابینایان آذربایجان شرقی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه الزهراء، تهران.
۷. نوشین‌فرد، ف؛ رضوی، سیده ی. (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.

8. Kharamin, F; Siamian, H. (2011). “The Survey of public library services for visually Impaired and blind in public libraries (Case Study: Mazandaran Province librarians: Iran)”. *International Conference on Future Information Technology*, 13, pp. 480 – 486.
9. Siamian, H. (2012). Health Information Needs of Blind people in Iran *The journal of Mazand Univ Med Sci* 2012; (93): 73 – 81.