

## ■ سنجش رضایت نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان در آذربایجان شرقی

پریناز فرقانی | حسن کیانی | منصور تاجداران

### ■ چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان استان آذربایجان شرقی می‌باشد.

روش/رویکرد پژوهش: روش پژوهش پیمایشی توصیفی است. کتابخانه‌ها ابتدا از نظر منابع اطلاعات و نیروی انسانی و فضا مورد توصیف شده‌اند. سپس با استفاده از پرسشنامه از ۳۵۳ نفر شهروند نایبنا که عضو کتابخانه‌های نایبانیان در استان آذربایجان شرقی هستند، در مورد کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نظرخواهی شده است. تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی با استفاده از جداول فراوانی، و در بخش استنباطی با استفاده از آزمون‌های خی‌دو و تی نسبت به آزمون فرضیه‌ها انجام شده است.

یافته‌ها: رضایت نایبانیان در سطح متوسطی (۶۵ درصد) قرار دارد و بیشترین رضایت از رفتار کتابداران (۶۲ درصد) و کمترین رضایت از دسترسی به کتابخانه (۶۸ درصد) است.

نتیجه‌گیری: توسعه مجموعه کتابخانه از نظر مجموعه و تجهیزات، جذب نیروی انسانی متخصص در کتابداری، شناساندن اهمیت کتاب و کتابخانه است.

### کلیدواژه‌ها

نایبانیان، کتابخانه، رضایت، آذربایجان شرقی (استان)، خدمات

# سنجش رضایت نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان در آذربایجان شرقی

پریناز فرقانی<sup>۱</sup> | حسن کیانی<sup>۲</sup> | منصور تاجداران<sup>۳</sup>

دریافت: ۱۳۸۷/۱۱/۱۷ پذیرش: ۱۳۸۹/۶/۱

## مقدمه

نایبانیی عارضه و پدیده‌ای است ناخواسته که برای هر فردی در هر زمان و مکانی ممکن است رخ دهد. اما نایبانیی نمی‌تواند عامل بازدارنده حضور افراد نایبانا در صحنه‌های گوناگون اجتماعی باشد؛ چنان‌که برخی از این افراد از دیرباز با تلاش و کوشش خستگی‌ناپذیر خود توانسته‌اند در زمره افراد برجسته و شایسته اجتماع قرار گیرند و از خود آثار علمی و ادبی بسیار باقی بگذارند، مانند رودکی، از متقدمین، و محمد خزائلی از متأخرین، که هر دو از مفاخر ملی کشور ما هستند.

فرد نایبانا یک ناتوان ذهنی نیست که تنها به خوراک و پوشاک نیاز داشته باشد، بلکه مانند سایر افراد به پرورش روح و اندیشه نیازمندند. در این بین، کتابخانه‌ها به‌عنوان یکی از مراکز فرهنگی و یا کمک‌آموزشی می‌توانند این رسالت را عهده‌دار شوند.

نایبانیان جزئی از جامعه به‌شمار می‌آیند، که همانند سایر اقشار به مدرسه و دانشگاه می‌روند؛ بنابراین، به کتاب‌های کمک‌درسی و منابع کمک‌آموزشی نیاز دارند. در اوقات فراغت خود می‌خوانند، پس به رمان و شعر و نمایشنامه نیاز دارند (قزل ایاغ، ۱۳۷۵). به‌همین منظور، کتابخانه‌های نایبانیان در خدمت رفع نیازهای اطلاعاتی، گسترش فرهنگ، ارتقای علم و دانش، و ایجاد امکانات و شرایط مناسب برای پر کردن اوقات آنان می‌باشند (تعاونی، ۱۳۷۹).

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدرس دانشگاه‌های تبریز (نویسنده‌مسئول)

Pariforghani@yahoo.com

۲. دانشیار کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهرا (س)

Hkiani2000@yahoo.com

۳. استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهرا (س)

در این پژوهش دو فرضیه مطرح است:

۱. میزان رضایت نایبانیان از خدمات کتابخانه‌های نایبانیان استان آذربایجان شرقی در حد متوسط است.
  ۲. بین رضایت مراجعان (نایبانیان) و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه رابطه معنی دار مثبتی وجود دارد.
- سعی بر آن است با آزمودن این فرضیه‌ها، از نیاز نایبانیان و نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های ویژه آنان آگاه شویم.

### پرسش‌های پژوهش

۱. استفاده نایبانیان از کتابخانه بیشتر با چه هدفی صورت می‌گیرد؟
  ۲. آیا نایبانیان از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و مجموعه آن رضایت دارند؟
  ۳. آیا عملکرد کتابداران در میزان مراجعه نایبانیان به کتابخانه مؤثر است؟
  ۴. آیا کتابخانه‌های نایبانیان، از نظر سهولت دسترسی در محل مناسبی قرار دارند؟
  ۵. با توجه به پیشرفت‌های فناوریانه، کتابخانه‌های مورد مطالعه چه امکاناتی در اختیار اعضا گذاشته‌اند؟
  ۶. کتابخانه‌های مورد مطالعه و جامعه استفاده‌کننده از آن با چه مشکلاتی مواجه هستند؟ در زمینه کتابخانه‌های نایبانیان پژوهش‌هایی در ایران و خارج از ایران صورت گرفته که به قرار زیر می‌باشد:
- فرج پهلوی (۱۳۶۱)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی مسائل کتاب و کتابخوانی در رابطه با کودکان نابینا، و ناشنوا و عقب افتاده ذهنی» به این نتیجه رسید که قسمت عمده امکانات برای این افراد، در پایتخت متمرکز شده و مسئولان نسبت به مسائل کتابخوانی آنها توجه کافی به عمل نمی‌آورند.
- ارجمند (۱۳۷۲)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نایبانیان در کشورهای در حال رشد با تأکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نایبانیان در کشور» به این نتیجه رسید که پرسنل شاغل در کتابخانه‌های مخصوص نایبانیان هیچ‌کدام متخصص نبوده‌اند و استقرار کتابخانه‌ها در مراکز استان دستیابی نایبانیان به آنها را مشکل ساخته است.
- بشارتی (۱۳۸۷)، در مقاله‌ای با عنوان «عوامل افزایش ارائه خدمات کتابخانه‌های نایبانیان» برای جلوگیری از عمیق‌تر شدن فاصله اطلاعاتی بین نایبانیان و افراد بینا به عواملی از جمله «نابینا باوری» و نیازهای اطلاعاتی آنها، آموزش کتابداران و نایبانیان، امانت بین کتابخانه‌ای، و استفاده از فناوری نوین اشاره کرده است.

اطلسی (۱۳۸۷)، در مقاله‌ای با عنوان «بررسی مفاهیم یادگیری الکترونیکی و کتابخانه‌های مجازی و بیان اهمیت آنها برای نابینایان» بیان کرده است که می‌توان با طراحی مناسب کتابخانه‌های دیجیتالی و تهیه ابزارهای مورد نیاز، استفاده مؤثرتر از این فناوری را برای نابینایان فراهم کرد.

کومبز (۱۳۷۷)، در مقاله‌ای با عنوان «بزرگراه‌های اطلاعاتی و نابینایان» به این نتیجه رسید که فناوری اطلاعات می‌تواند در دسترس‌پذیر کردن هرچه بیشتر اطلاعات عمل نماید. با این همه، کتابخانه‌ها و کتابداران باید با ارائه نقش محوری، تمام کاربران را در بازیابی و استفاده از اطلاعات یاری دهند.

اسکریزوسکی (۱۳۸۱)، در مقاله‌ای با عنوان «ساختار جوامع هوشمند چگونه است و چگونه می‌توانند برای نابینایان و معلولان بینایی مفید باشند» به این نتیجه رسید که ایجاد امکانات در جوامع هوشمند، برای نابینایان، به دو شیوه عملی است: نخست، تدوین الگوی ساختار سیاست عمومی؛ و دوم پیوند نیازهای نابینایان با بخش تجاری و تولید اطلاعات سرگرم‌کننده و بهره‌وری از امکانات و تسهیلات است.

تیلور<sup>۴</sup> (۲۰۰۶)، در مقاله‌ای با عنوان «خدمات به نابینایان در عصر دیجیتال» به این نتیجه رسید که خدمات کتابخانه کنگره، به نابینایان، به‌سوی دیجیتالی شدن حرکت می‌کند. کتاب‌های بریل به «وب‌بریل» تبدیل شده‌اند و کاربر نابینا می‌تواند منبع مورد نیاز خود را بدون نیاز به مراجعه به کتابخانه و کتاب‌های حجیم یافته و از آن استفاده کند.

لوکربی<sup>۵</sup> (۲۰۰۷)، در زمینه «افزایش یادگیری معلولان از طریق دسترسی دیجیتالی به مواد یادگیری» به این نتیجه دست یافت که باید برای این قشر، کتاب‌های گویای دیجیتالی استاندارد تهیه شوند؛ این کتاب‌ها، نسبت به منابع چاپی، تأثیر بیشتری دارند و میزان یادگیری آنها را افزایش می‌دهند.

## روش پژوهش

در این پژوهش، از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است. جمع‌آوری داده‌ها، از طریق پرسشنامه بوده است. هر کدام از سؤالات پژوهش، دارای پنج گزینه «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد»، و «خیلی زیاد» هستند (متغیرهای مورد استفاده از نوع رتبه‌ای هستند) و جهت بررسی این فرضیه از آزمون آماری مقدار کای اسکوتر استفاده شده است.

در این پژوهش، تجزیه و تحلیل داده‌ها، در بخش آمار توصیفی، با استفاده از نرم‌افزار اکسل و از طریق جداول فراوانی نسبت به توصیف داده‌ها اقدام و در بخش آمار استنباطی، از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. و آزمون‌های مقدار کای اسکوتر و تی استفاده شد.

4. Taylor  
5. Lockerby

## یافته‌های پژوهش

میزان استفاده	هر روز	هفته‌ای یکبار		بیش از یکبار در هفته		به صورت مقطعی و بر حسب نیاز		جمع
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
ملنی	۱۴	۴	۷۱	۲۰	۲۲	۶	۶۸	۱۷۵
مرکزی	۱۰	۳	۴۴	۱۲	۱۸	۵	۲۲	۹۴
مرادی	۴۷	۱۳	۶	۲	۱۴	۴	۳	۷۰
خرتلی	۱۲	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۱۴
جمع	۸۳	۲۴	۱۲۳	۲۵	۵۴	۱۵	۹۳	۲۵۳

### جدول ۱

میزان تمایل مراجعان به استفاده از کتابخانه‌های مورد مطالعه

جدول ۱ نشان می‌دهد: ۲۴ درصد (۸۳ نفر) هر روز به کتابخانه مراجعه می‌نمایند. ۳۵ درصد (۱۲۳ نفر) هفته‌ای یکبار، ۱۵ درصد (۵۴ نفر) بیش از یکبار در هفته، و ۲۶ درصد (۹۳ نفر) هم اظهار داشته‌اند که به صورت مقطعی و بر حسب نیاز به کتابخانه مراجعه می‌نمایند. ❖ کلیه درصدها نسبت به کل جامعه آماری (۳۵۳ نفر) مورد محاسبه قرار گرفته است.

خدمات غیرحضوری	خیلی کم	کم	متوسط		زیاد	خیلی زیاد	جمع
			تعداد	درصد			
ملنی	۸۲	۲۳	۹۱	۲۶	۲	۱	۱۷۵
مرکزی	۷	۲	۴۶	۱۳	۴۱	۱۲	۹۴
مرادی	۱۴	۴	۴۴	۱۲	۱۲	۳	۷۰
خرتلی	۱	۰	۶	۲	۷	۲	۱۴
جمع	۱۰۴	۲۹	۱۸۷	۵۳	۶۲	۱۸	۲۵۳

### جدول ۲

میزان رضایت مراجعان از خدمات غیرحضوری کتابخانه (تلفنی، پستی، و پرسش و پاسخ از سایت)

بر اساس نتایج جدول ۲، میزان رضایت مراجعان از خدمات غیر حضوری کتابخانه، کمتر از حد متوسط است.

### جدول ۳

میزان رضایت مراجعان  
از عملکرد کتابداران

نام کتابخانه	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
منفی	۰	۰	۰	۰	۱۲	۳	۳۴	۱۰	۱۲۹	۳۷	۱۷۵
مرکزی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲۲	۶	۷۲	۲۰	۹۴
مرادی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۶۱	۱۷	۹	۳	۷۰
خوبی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۶	۲	۸	۲	۱۴
جمع	۰	۰	۰	۰	۱۲	۳	۱۲۳	۲۵	۲۱۸	۶۲	۳۵۳

مقدار کای اسکوتر ( $\chi^2$ )	۱۸۰/۶۸۶
درجه آزادی (d.f.)	۲
سطح معنی داری (sig)	۰/۰۰۰

طبق نتایج جدول ۳، درصدهای محاسبه شده نسبت به کل جامعه آماری (۳۵۳ نفر)، شخص می کند میزان رضایت مراجعان از رفتار کتابدار (با احتساب  $\chi^2 = 180/686$  و  $df=2$ ) بیشتر از حد متوسط است.

### جدول ۴

میزان رضایت مراجعان از امکانات  
رفاهی مخصوص نابینایان (سطح  
شیب دار، آسانسور، ومانند آن)

نام کتابخانه	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
منفی	۱۲	۳	۱۱۹	۳۴	۴۴	۱۲	۰	۰	۰	۰	۱۷۵
مرکزی	۰	۰	۵	۱	۸۱	۲۳	۸	۲	۰	۰	۹۴
مرادی	۱۶	۵	۴۷	۱۳	۷	۲	۰	۰	۰	۰	۷۰
خوبی	۲	۱	۵	۱	۷	۲	۰	۰	۰	۰	۱۴
جمع	۳۰	۸	۱۷۶	۵۰	۱۳۹	۳۹	۸	۲	۰	۰	۳۵۳

مقدار کای اسکوتر ( $\chi^2$ )	۲۲۷/۸۶۱
درجه آزادی (d.f.)	۳
سطح معنی داری (sig)	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۴، درمی یابیم میزان رضایت مراجعان از امکانات رفاهی کتابخانه، نسبت به کل جامعه آماری (۳۵۳ نفر)، و با احتساب  $\chi^2 = 227/861$  و  $df=3$  کمتر از حد متوسط است.

نام کتابخانه	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
منفی	۶۷	۱۹	۱۰۸	۳۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۷۵
مرکزی	۰	۰	۰	۰	۱۱	۳	۸۳	۲۴	۰	۰	۹۴
مرادی	۷	۲	۵۳	۱۵	۱۰	۳	۰	۰	۰	۰	۷۰
خرائلی	۰	۰	۱۰	۳	۴	۱	۰	۰	۰	۰	۱۴
جمع	۷۴	۲۱	۱۷۱	۴۸	۲۵	۷	۸۳	۲۴	۰	۰	۳۵۳

مقدار کای اسکوتر ( $\chi^2$ )	۱۲۵/۵۳۸
درجه آزادی (d.f.)	۳
سطح معنی داری (sig)	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۵، میزان رضایت مراجعان از امکانات فناورانه موجود در کتابخانه، نسبت به کل جامعه آماری (۳۵۳ نفر) و با احتساب  $\chi^2 = ۱۲۵/۵۳۸$  و  $df = ۳$  کمتر از حد متوسط است.

نام کتابخانه	مشکلات		نیبود وسایل ایاب وذهاب		نیبود علائم راهنما در کتابخانه		نیبود برنامه پستی ارسال مواد		نیبود نقشه ساختمان کتابخانه به صورت بریل یا گویا		نیبود خدمات مرجع تلفنی		نیبود خواندن داوطلبانه افراد	
	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر
منفی	x		x		x		x		x		x		x	
مرکزی	x		x		x		x		x		x		x	
مرادی		x		x		x		x		x		x		x
خرائلی		x		x		x		x		x		x		x

## جدول ۵

میزان رضایت مراجعان از امکانات فناوری موجود در کتابخانه های مورد مطالعه

## جدول ۶

مشکلات اظهار شده از سوی مراجعان کتابخانه های مورد مطالعه

## نتیجه گیری و پیشنهادات

بر اساس آزمون آماری کای اسکوئر، رضایت نابینایان از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه های نابینایان در اکثر موارد مربوط به فرضیه در سطح متوسط است.

نتایج به دست آمده از آزمون آماری تی نشان می دهد بین رضایت نابینایان و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه رابطه معنی دار مثبتی وجود دارد.

- بیشترین تمایل افراد برای مراجعه به کتابخانه، هفته ای یکبار است و بیشترین زمینه استفاده از کتابخانه جست و جوی اطلاعات می باشد.

- بیشترین عامل نارضایتی استفاده کنندگان فقدان خدمات تلفنی و پستی است و از سایر خدمات کتابخانه، از جمله سازماندهی و امانت، احساس رضایت دارند.

- در مجموع، منابع کتابخانه، به طور متوسط، نیازهای اطلاعاتی مراجعان را برآورده ساخته است.

- بیشترین رضایت کاربران از عملکرد کتابداران و علاقه آنها به آموزش نحوه استفاده از کتابخانه می باشد.

- بررسی یافته های به دست آمده، در مورد امکانات فیزیکی و رفاهی این کتابخانه ها نشان می دهد که فضا و تهویه هوا، بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده اند و بیشترین میزان نارضایتی به فقدان آسانسور و سطح شیب دار و، مهم تر از همه، عدم سهولت دسترسی به این کتابخانه ها مربوط می شود.

- استفاده کنندگان از امکانات فناورانه موجود در کتابخانه کمترین رضایت را دارند. با توجه به یافته های این پژوهش و با توجه به خواسته های نابینایان در جهت رفع کاستی ها و ارائه خدمات بهتر، پیشنهادات زیر را ارائه می شود:

- تأسیس کتابخانه ویژه نابینایان در مرکز شهر جهت دسترسی آسان تر.
- برقراری امکانات ایاب و ذهاب نابینایان به کتابخانه ها در مرکز شهر.
- ایجاد سامانه ای برای پست کتاب های بریل و گویا و تحویل منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنها در منزل و یا محل کار.

- ارائه خدمات تلفنی با هدف کمک به رفع مشکلات ناشی از دوری راه.
- تبدیل مخازن بسته به باز و تغییر شیوه سازماندهی به شیوه های عملی تر.
- ایجاد خدمات امانت بین کتابخانه ای با سایر کتابخانه ها و مراکز آموزشی خاص نابینایان.
- ایجاد تسهیلات برای دسترسی به منابع از طریق تهیه فهرست ها، فهرستگان ها، و سایر ابزارهای کتابشناختی مربوط به منابع ویژه نابینایان (اعم از موجودی خود کتابخانه ها یا موجودی کتابخانه های سایر استان ها).



- همکاری وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط در برنامه‌ریزی‌های لازم جهت برنامه‌ریزی برای اوقات فراغت این قشر خاص (وزارت آموزش و پرورش، سازمان بهزیستی، و کتابخانه ملی).
- استفاده از طناب‌کشی یا سنگ‌فرش‌های برجسته در طول مسیر از در ورودی کتابخانه تا ساختمان کتابخانه.
- به‌کارگیری سیستم صداگذاری مقابل در ورودی اصلی، جهت تشخیص بهتر فرد نابینا.
- استفاده از کفپوش‌های مناسب، میز و صندلی مناسب، و تابلوهای راهنمای برجسته.
- ایجاد شبکه‌های اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های دیجیتالی برای این قشر در تمام نقاط کشور.

### منابع

- ارجمند، تاج‌الملوک (۱۳۷۲). «بررسی وضعیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نابینایان در کشورهای در حال رشد با تأکید بر ایران و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای نابینایان در کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- اسکریزوسکی، استن (۱۳۸۱). «ساختار جوامع هوشمند چگونه است و چطور می‌توانند برای نابینایان و معلولان بینایی مفید باشند». ترجمه تاج‌الملوک ارجمند. در: *گزیده مقالات ایفلا (بیت المقدس): ۱۳-۱۸ اوت ۲۰۰۰*. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- اطلسی، رشا (۱۳۸۷). «بررسی مفاهیم یادگیری الکترونیکی و کتابخانه‌های مجازی و بیان اهمیت آنها برای نابینایان». *ماهنامه دوزیانه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*، ۲ (۱۳): ۲۸-۳۴.
- بشارتی، مینا (۱۳۸۷). «عوامل افزایش ارائه خدمات کتابخانه‌های نابینایان». *ارتباط علمی*، ۱۰ (۲): ۲۱-۴۰.
- تعاونی، شیرین (۱۳۷۹). *استانداردهای ملی خدمات کتابخانه‌ای برای نابینایان*. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- فرج‌پهلوی، عبدالحسین (۱۳۶۱). «بررسی مسائل کتاب و کتابخوانی در رابطه با کودکان نابینا، و ناشنوا و عقب افتاده‌ی ذهنی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
- قرنل‌ایاغ، ثریا (۱۳۷۵). «راهنمای ضبط کتابهای گویا برای نیروهای داوطلب». *فصلنامه کتاب*، ۷ (۲): ۱۹-۳۱.
- کومبز، نورمن (۱۳۷۷). «بزرگراه‌های اطلاعاتی و نابینایان». ترجمه تاج‌الملوک ارجمند. *فصلنامه کتاب*، ۹ (۱): ۱۰۶-۱۱۰.

Lockerby, Christina; Rachel, Breau; Biljana, Zuvela (2007). "Enhancing digital access to learning materials for Canadians with perceptual disabilities: A pilot study". *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 100(8).

Taylor, John M. (2006). "Serving blind readers in a digital age. *American Libraries*". *ProQuest Nursing & Allied Health Source*, 35(11): 49.