

نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان شرکت‌کننده در طرح اشتغال حمایتی

* **فرانک زمرودپوش:** دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) fzomorodpoush@khu.ac.ir

سعید اسدی: استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

محمد زره‌ساز: استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

چکیده

دریافت: ۱۳۹۷/۹/۱۹

پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۱

زمینه و هدف: ارتقاء کیفیت زندگی افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی در گرو تأمین نیازهای اطلاعاتی آنها صورت می‌گیرد. اشتغال نقش کلیدی در زندگی این افراد ایفا می‌کند و اشتغال حمایتی راهکاری در جهت بهبود زندگی آنها محسوب می‌شود. بر این پایه پژوهش حاضر، به بررسی نیاز اطلاعاتی افراد دارای معلولیت که با عنوان توان‌یابان در برنامه‌های اشتغال حمایتی شرکت کرده‌اند، می‌پردازد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و به شیوه نظریه‌زمینه‌ای انجام شده است. جامعه پژوهش توان‌یابان و همیاران شغلی بودند که در طرح اشتغال حمایتی شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود و مصاحبه تا اشباع داده‌ها ادامه یافت. از این رو، با بیست و چهار توان‌یاب و همیار شغلی مصاحبه انجام شد. داده‌های مصاحبه‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی با استفاده از نرم افزار مکس کیودا تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان دهنده نیازهای اطلاعاتی متنوع در افراد توان‌یاب متنوع بود که در قالب چهار طبقه اصلی، اخبار و اطلاعات عمومی، توانمندسازی و رفع مشکلات شخصی و خانوادگی، پژوهش، آموزش، یادگیری مادام‌العمر، و اطلاعات تخصصی و شغلی قرار گرفتند. مهم‌ترین راه‌های ارتباطی توان‌یابان در کسب اطلاعات فوق در چهار مقوله: وب و امکانات اینترنتی، آگهی‌های استخدام، منابع اطلاعاتی انسانی و جشنواره‌های شغلی دسته‌بندی شدند. بر اساس یافته‌های پژوهش مشخص شد اکثر پاسخ‌دهندگان اطلاعات را به عنوان عامل مهمی در مدیریت زندگی خود شناسایی کردند. هر یک از چهار مقوله نیاز اطلاعاتی شناسایی شده در پژوهش حاضر، تحت تاثیر ویژگی‌های شخصیتی فرد دارای معلولیت و محیط زندگی او قرار دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت کسب اطلاعات توسط توان‌یابان، رفع نگرانی‌ها و سایر نیازهای این افراد، توجه بیشتر به نیازهای اطلاعاتی آنها ضروری به نظر می‌رسد. این نیازها در بسیاری از موارد همانند نیازهای افراد عادی جامعه است و تفاوت‌های مشاهده شده ناشی از وضعیت جسمی-حرکتی خاص این گروه از جامعه است. متخصصان علم اطلاعات، دولت و نهادهای مسئول می‌توانند دسترسی هر چه بیشتر این افراد به اطلاعات مورد نیاز خود را تسهیل کنند.

کلیدواژه‌ها: نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی، توان‌یابان، گراند تئوری (نظریه داده بنیاد)

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

شيوه استناد به این مقاله

APA: Zomorodpoush, F., Asadi, S., Zerehsaz, M., (2018). Information needs of people with disability participating in the supported employment program. *Human Information Interaction*. 5(3);43-59. (Persian)

Vancouver: Zomorodpoush F, Asadi S, Zerehsaz M. Information needs of people with disability participating in the supported employment program. *Human Information Interaction*. 2018;5(3):43-59. (Persian)



انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.

انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت گرفته است.

Information needs of people with disability participating in the supported employment program

***Faranak Zomorodpoush:** PhD Student of Information Science & Knowledge Studies, Kharazmi University, Tehran, Iran (Corresponding author) fzomorodpoush@gmail.com

Saeid Asadi: Assistant Professor of Information Science & Knowledge Studies, Shahed University, Tehran, Iran

Mohammad Zerehsaz: Assistant Professor of Information Science & Knowledge Studies, Kharazmi University, Tehran, Iran

Received: 12/10/2018

Accepted: 01/21/2019

Abstract

Background and Aim: Promotion of the life of people with disabilities depends on meeting their information needs. Employment plays a key role for these people and is considered as a way to improve their lives. According to this, the present study is aimed to assess the information needs of people with disabilities who participated in the supportive employment program.

Methods: This study is a qualitative applied research which employs the Grounded Theory approach. The research community were job-seekers and job coaches who took part at Supportive Employment Program, and were chosen purposefully and theoretically. The data was collected through a semi-structured interviews, and the interview continued to the saturation of the data. Hence, interviews were conducted with 24 job-seekers and job coaches. The data of the interviews was analyzed through three stages of open, axial and selective coding using MAXQDA software.

Results: Data analysis indicated a variety of information needs of people with disabilities which were classified into four main categories: General information and news, (2) Empowerment and personal and family problems, (3) Research, Education, Lifelong Learning and (4) Professional and career information. The most important communication channels were: Web and internet facilities, job advertisements, human resources and job festivals.

Conclusion: Finding reveals that due to the importance of obtaining information by the people with disability, eliminating their concerns and other needs of these people, attention to their information needs seems to be necessary. These needs were in many respects similar to those of ordinary people. The observed differences are due to the specific physical and mental status of this community. Information science professionals and the related institutions are responsible for providing and facilitating the access of people with disabilities to the information they required.

Keywords: Information needs, Information seeking behaviour, People with disability, Grounded Theory

Conflicts of Interest: None

Funding: None.

How to cite this article

APA: Zomorodpoush, F., Asadi, S., Zerehsaz, M (2018). Information needs of people with disability participating in the supported employment program. *Human Information Interaction*. 5(3);43-59. (Persian)

Vancouver: Zomorodpoush F, Asadi S, Zerehsaz M. Information needs of people with disability participating in the supported employment program. *Human Information Interaction*. 2018;5(3):43-59. (Persian)



مقدمه

آن به جای محدود کردن فرد در چند انتخاب ناخواسته و یا غیر ممکن، فرصتی را برای انتخاب یک مسیر از میان بسیاری از گزینه‌ها برای فرد فراهم می‌سازد (Fullmer & Majumder, 1991).

با توجه به نیازهای متنوع افراد دارای معلولیت به دسترسی و بهره‌گیری از اطلاعات، ارائه آموزش‌های لازم به این افراد جهت جستجو و ارزیابی منابع مورد نیاز خود، آشنا کردن آنها با منابع روزآمد و استفاده از فناوری‌های جدید و ابزارهای کمکی در راستای توانمندسازی افراد، شناخت نیاز و رفتار اطلاع‌یابی افراد دارای معلولیت از اهمیت خاصی برخوردار است. این شناخت منجر به ارتقاء و بهبود خدمات اشتغال حمایتی شده و موجب رضایت این افراد و خانواده‌های آنها می‌شود.

اگر چه پژوهش‌های زیادی در زمینه نیازهای عمومی افراد دارای معلولیت انجام شده است، اما این نیازها عمدتاً متمرکز بر بخشی از مسائل عادی در مطالعات معلولیت هست (Marcella & Baxter, 1999; Moore, 2002). جستجوی اطلاعات نمونه‌هایی از مردم را در انگلستان بررسی کردند؛ در این میان پاسخ دهندگان دارای معلولیت نیاز بیشتری را به اطلاعاتی در مورد مزایای رفاهی با توجه به مسائل سلامتی برای جستجوی اطلاعات نشان دادند. آنها گوش دادن به رادیو و ارتباط چهره به چهره را ترجیح می‌دادند، اما آمادگی کمتری برای استفاده از اطلاعات رایانه‌ها در کتابخانه‌ها، مراکز خرید و پست-های اداری داشتند. مطالعه بارت^۱ مورد نیازهای اطلاعات سالمندان، معلولان سالخورده و مراقبین غیر حرفه‌ای نشان داد که این گروه نیاز به اطلاعاتی در مورد پشتیبانی کاربردی‌تر برای امور روزمره، پشتیبانی کاربردی و قابل دسترس در صورت نیاز و اطلاعاتی در مورد کمک مالی، گزینه‌های مسکن و اقامت دارند (Tejaswini, 2013).

بروکل^۲ و همکاران (۲۰۰۶) پژوهشی را با هدف شناسایی شیوه‌های جستجوی اطلاعات، نیاز اطلاعاتی درک شده، استفاده از منابع اطلاعاتی و عوامل فردی مرتبط با انتخاب منابع اطلاعاتی در افراد با ضایعه نخاعی انجام دادند. نتایج نشان داد که بیشتر پاسخ دهندگان، اطلاعات را به عنوان عامل مهمی در مدیریت مداوم بیماری و مشکلات مربوط به آن می‌دانستند. متخصصین آسیب‌های نخاعی شایع‌ترین مرجعی بودند که بیماران به آنها مراجعه می‌کردند. اینترنت نیز به عنوان یک ابزار قابل دسترس توسط تعداد زیادی از پاسخ دهندگان استفاده می‌شد؛ با این وجود،

نیاز اطلاعاتی، بازنمایی موقعیتی است که در آن دانش فرد برای برآوردن یک هدف کافی نیست (Case, 2006). این بازنمایی به سازش، که همان جستجوی تعادل بین خود و محیط است، می‌انجامد (Pao, 1999). میان مشکل اطلاعاتی و نیاز اطلاعاتی تفاوت قائل می‌شود. او معتقد است که مسئله اطلاعاتی زمانی پدیدار می‌شود که میزان آگاهی فرد درباره مسئله‌ای در جهان کافی نباشد. چنانچه از نظر شخص آن مسئله تا اندازه‌ای حائز اهمیت باشد و نیاز فزاینده‌ای به رفع عدم اطمینان و رسیدن به مقصود وجود داشته باشد، مسئله در ذهن آگاه وی خواهد نشست. در آن مرحله، مشکل اطلاعاتی تبدیل به نیاز اطلاعاتی می‌شود.

افراد دارای معلولیت بخش عظیمی از جامعه هستند. این افراد به دلیل محدودیت‌های جسمی و یا ذهنی نیاز به امکانات خاصی دارند، اما این معلولیت به معنای عدم نیاز آنها به اطلاعات نیست. در هزاره سوم که اطلاعات، محور توسعه یک جامعه به شمار می‌آید، کسب توانمندی‌های اطلاع‌یابی برای تمامی اقشار جامعه ضروری به نظر می‌رسد؛ لذا بهره‌مندی افراد دارای معلولیت به عنوان بخشی از این امکانات ضروری است (Arjmad, 2001). در مطالعات نیازها و رفتار اطلاعاتی در انواع معلولیت‌ها، افراد با توجه به نوع معلولیت خاص خود (اختلال بینایی، شنوایی، حرکتی، یادگیری) نیاز به منابع اطلاعاتی گوناگونی داشته و از روش‌های متفاوتی برای کسب اطلاعات مورد نیاز خود استفاده می‌کنند. یکی از گروه‌های خاص معلولیت در جامعه، افراد دارای معلولیت جسمی- حرکتی هستند که به دلیل ناتوانی جسمی، انزوای اجتماعی و فقر اطلاعاتی و اقتصادی به اطلاعات دسترسی ندارند (Dobransky, & Hargittai, 2006) و مطالعات کمی در زمینه نیازهای اطلاعاتی این افراد صورت گرفته است.

از سوی دیگر با توجه به نقش بسیار مهمی که حرفه یا شغل در سلامت فردی و روانی و ایجاد امنیت اجتماعی و اقتصادی افراد دارد، اهمیت دستیابی افراد دارای معلولیت به اطلاعات مناسب، دقیق و روزآمد، کاملاً آشکار است. داشتن اطلاعات دقیق در زمینه کاریابی افراد دارای معلولیت و استفاده از آن در برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت اشتغال آنها می‌تواند بسیار مفید باشد (Movallali, Mirkhani, Nemati & Mellali, 2011). این اطلاعات از یک سو به منظور حفظ استقلال، جلوگیری از مشکلات بیشتر و یافتن راه حل برای مشکلات فعلی است و از سوی دیگر جستجوی اطلاعات و کسب دانش به معنای کسب و حفظ استقلال و از بین بردن وابستگی و نیاز به دیگران است. اطلاعات/ دانش قدرت است. توانایی کسب اطلاعات و استفاده از

¹ Barret

² Burkell, Wolfe, Potter, patric & Jutai

Latifi & Jafari (2013) وضعیت اشتغال افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی معلولین را مورد مطالعه قرار دادند که با توجه به ارتباط و نزدیکی مفاهیم عوامل بدست آمده، در قالب ۵ دسته موانع اقتصادی، نگرشی، آموزشی، محیطی و قانونی تقسیم بندی شدند. Imani Tehrani (2013) در پایان نامه خود به میزان تاثیر موانعی که در سر راه دسترسی معلولین جسمی به خدمات اینترنتی دولت الکترونیک وجود داشت اشاره کرد. نتایج حاکی از این بود که از میان شش مانع مورد بررسی در این تحقیق، میان چهار مانع مالی، سیاسی و قانونی، آموزشی و تکنولوژیکی با دسترسی رابطه منفی و معنادار وجود دارد، اما میان دو مانع انسانی و فرهنگی - اجتماعی با دسترسی رابطه غیر معنادار وجود دارد. Boluki, Dadgoo, Noorizadeh & Kamali (2014) در پژوهش خود آگاهی‌ها و یادگیری‌های فردی بعد از ضایعه نخاعی را یکی از مهم ترین عوامل دخیل در رویارویی فرد با ناتوانی به وجود آمده و آینده دانست. Siamian, Hassanzadeh, یافته‌های پژوهش Nooshinfard & Hariri (2014) حاکم از عملکرد ناموفق منابع اطلاعاتی، ابزارها و فناوری‌ها، و کتابخانه‌ها در تأمین نیاز اطلاعاتی کاربران نابینا و عدم رضایت آنها بوده و تنها نقش کتابداران در این خصوص قابل توجه بوده است. در پژوهشی که توسط Nikkha, & Fadaei (2015) صورت گرفت، یافته‌ها نشان داد که نیازهای معلولین را می‌توان در سه بعد اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی و روانی دسته‌بندی کرد. تعدادی از پژوهش‌ها نیز به عملکرد کتابخانه‌ها در خصوص ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی پرداخته‌اند، از جمله (Hashemi, 1994; Mousavizadeh, 1998; Arjmad, 1997, 2001; Dani, 2012; Maghsoudi, 2015): و پژوهش‌هایی نیز در ارتباط با طراحی ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مطابق با نیازهای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی انجام شده است: (Zandian, Bayat Bodaghi, Farrokhi, 2011; Habibi, Rahmani; Ghassabe, Nozari & Farahza, 2014). علی‌رغم پژوهش‌های متنوع فوق، پژوهشی مختص نیازهای اطلاعاتی افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی در طرح اشتغال حمایتی و با تمرکز بر نیازهای اطلاعاتی آنان صورت نگرفته و مشخص نیست این افراد دقیقاً به چه نوع اطلاعاتی نیاز دارند؛ چه کسی باید اطلاعات را به آنها ارائه دهد؛ اطلاعات به چه شکلی به آنها ارائه می‌شود؛ و با چه موانعی در راه کسب اطلاعات مواجهند. به عبارت دیگر، نمی‌توان پیش‌بینی کرد که چگونه اطلاعات به افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی کمک می‌کند تا با مشکلات

نگرانی‌هایی در مورد کیفیت اطلاعات یافت شده (دقت، تخصصی بودن و روزآمد بودن) آن وجود داشت (Singh & kour (2013) در مطالعه خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌جویی دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشگاه دهلی که دارای معلولیت هستند پرداختند. نتایج نشان داد رفتار اطلاع‌جویی شامل دلایل شخصی جهت جستجوی انواع اطلاعات مورد نیاز، روش‌ها و منابعی است که اطلاعات از طریق آنها جستجو می‌شوند. رفتار اطلاع‌جویی تحت تاثیر دسترسی به اطلاعات، کیفیت دریافت شده و اعتماد به منبع اطلاعات است و موقعیت زمانی سخت‌تر می‌شود که جستجوگر اطلاعات از لحاظ فیزیکی فرد دارای معلولیت باشد. در این مطالعه مشکلات افراد دارای معلولیت در هنگام جستجو و استفاده از اطلاعات، خدمات و منابع کتابخانه در دسترس نیز مورد بررسی قرار گرفت. (Sambo (2016) در مطالعه خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران با صندلی چرخدار^۱ در کتابخانه دولتی نیجریه پرداخت. یافته‌ها نشان داد که نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان با صندلی چرخدار، شامل نیازهای آموزشی، تفریحی، اجتماعی / شخصی، برنامه‌های سیاست امنیتی / دولتی، بهداشت، سیاست و سایر نیازهای اطلاعاتی بود. این مطالعه نشان داد که اینترنت و کتابخانه بالاترین میزان پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی را به خود اختصاص داده‌اند و (۶۰٪) افراد، منابع اطلاعاتی را در برآورده ساختن نیازهای خود ناکافی می‌دانستند. در ایران نیز پژوهش‌های زیادی در زمینه نیازهای اطلاعاتی افراد انجام شده است.

یافته‌های پژوهش (Azami & Davarpanah (2013) Karbal Aghaie Kamran & Rezaie Sharif Abadi, 2009; گویای این است که بررسی رفتار اطلاع‌یابی جامعه دانشگاهی دغدغه اصلی محققین کشور می‌باشد و سایر قشرها کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

نیازهای گوناگون افراد دارای معلولیت از زوایای مختلف، دست‌مایه تحقیقات فراوان بوده است. از جمله یافته‌های پژوهش (Montazerghaem & Elahifar (2013) وبلاگ نویسی در میان افراد دارای معلولیت، باعث افزایش احساس قدرت در کنترل زندگی شخصی و دستیابی اطلاعات و تعبیر تصورات دیگران از فرد معلول می‌شود و به افزایش احساس مشارکت اجتماعی به واسطه حضور آنلاین در میان افراد هم‌فکر و مشارکت در تجارب و اطلاع از نیازهای افراد دیگر و نیز دریافت حمایت و تشویق دیگران، کمک می‌کند.

Ebadi, Hashemi, SheykhShabani, Ghasemzadeh,

^۱ Wheelchair

سازی شدند. هر مصاحبه به طور میانگین بین ۱۵ تا ۴۵ دقیقه به طول انجامید و صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان با کسب اجازه از آنها و مطمئن نمودن آنها از پنهان ماندن هویت، ضبط و سپس پیاده‌سازی شد. مصاحبه‌ها تا نقطه اشباع یعنی تا هنگام مواجهه با داده‌های تکراری ادامه یافت. به این صورت، با بیست و چهار نفر مصاحبه انجام شد و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی که شیوه مورد استفاده در پژوهش گراند تئوری است، استفاده شد. در مرحله کدگذاری باز، متن تمامی مصاحبه‌ها به صورت جداگانه و خط به خط مطالعه و مفاهیم و سپس مقوله‌های فرعی آنها با روش کدگذاری فرآیندی استخراج شد.

در مرحله کدگذاری محوری، مقوله‌های استخراج شده از هر مصاحبه با هم و با مقوله‌های سایر مصاحبه‌ها مقایسه و مقوله‌ها یکپارچه شد و برای مقوله‌های فرعی، مقوله‌های اصلی تعریف و ارائه شد. در مرحله کدگذاری گزینشی، مقوله‌های اصلی به صورت سیر داستان توضیح و ارتباط آنها با یکدیگر بیان گردید.

یافته‌ها

پاسخ‌های دریافت شده در ارتباط با نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان در جدول ۱ تا ۵ آورده شده است. در ادامه به بررسی شواهد و مفاهیم مرتبط با این مقوله‌ها می‌پردازیم. مطابق با جدول ۱، از جمله نیازهای اطلاعاتی که توسط شرکت کنندگان در این پژوهش مطرح شد می‌توان به آگاهی از اخبار روز، مسائل سیاسی کشور و دنیا و دسترسی به فناوری‌های اطلاعاتی جدید اشاره نمود. به گفته تعدادی از مصاحبه‌شوندگان محدودیت‌های جسمی-حرکتی این افراد در بسیاری از مواقع مانع دسترسی کامل آنها به اطلاعات مورد نیاز است.

از دیگر یافته‌های پژوهش علاقه زیاد توان‌یابان به حضور و شرکت در فعالیت‌های ورزشی و تفریحی است. نیاز توان‌یابان به اطلاعات در حوزه اقتصادی یکی از موارد ذکر شده توسط آنها بود. افراد دارای معلولیت همانند سایر افراد جامعه با مسائل اقتصادی زیادی در جامعه مواجهند. پیگیری اخبار روز اقتصادی، آگاهی از نقاط قوت و ضعف اقتصاد کشور از موضوعاتی است که از نظر این افراد دارای اهمیت است.

برخی از نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان در حوزه‌های فرهنگی و هنری قرار دارد. علاقه به اطلاعات فرهنگی، شعر و ادبیات و نویسندگی از موضوعات مورد علاقه افراد دارای معلولیت است. زیر مقوله اطلاعات هنری به منظور کسب اطلاعات لازم در بازار کار هنری، ارضای علاقه‌مندی و ایجاد آرامش روحی در توان‌یابان است که به دلیل محدودیت جسمی قادر به انجام کارهای پیچیده

در زندگی روبرو شوند. به منظور شناخت هر چه بیشتر نیازهای اطلاعاتی افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی، انجام مطالعه‌ای دقیق‌تر و عمیق‌تر ضروری به نظر می‌رسد که بتواند در بهبود کیفیت جریان اطلاعات در کسب نیاز اطلاعاتی در این افراد راه گشا باشد. هدف از این پژوهش بررسی نیازها و رفتار اطلاعاتی توان‌یابان با یک رویکرد جدید و ارزشمند یعنی خدمات اشتغال حمایتی است که ضمن مطالعه نیاز اطلاعاتی این افراد به دنبال پاسخ به این مسئله اساسی است که توان‌یابان تحت پوشش خدمات اشتغال حمایتی چه نیازهای اطلاعاتی دارند و برای رفع این نیازها، رفتار اطلاعاتی آنها چگونه است؟

این پژوهش درصدد است به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

۱. توان‌یابان مراجعه کننده به مراکز اشتغال حمایتی، در چه حوزه‌هایی به اطلاعات نیاز دارند؟
۲. توان‌یابان از چه روش‌ها و تکنیک‌هایی برای یافتن اطلاعات شغلی مورد نیاز خود استفاده می‌کنند؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها، در زمره تحقیقات کیفی است. این تحقیق با رویکردی اکتشافی به دنبال مطالعه عمیق نیاز و رفتار اطلاعاتی افراد دارای معلولیت است و شناسایی نیازها و رفتار اطلاعاتی و راهکارهای این افراد در یافتن اطلاعات مورد نظرشان را مورد توجه قرار داده است. این پژوهش، به دلیل دستاوردها و کاربردهایی که برای افراد دارای معلولیت دارد و به جهت قابلیت‌های آن برای جامعه علمی کشور، از نظر هدف یک پژوهش کاربردی است و به دلیل اینکه قصد دارد یک حوزه خاص از رفتار اطلاعاتی یعنی رفتار اطلاعاتی در حوزه افراد دارای معلولیت را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و عوامل مؤثر را در این حوزه مورد شناسایی قرار دهد، مطالعه‌ای اکتشافی است. با توجه به ماهیت اکتشافی پژوهش، پژوهشگر از روش نظریه‌مبنایی یا داده‌بنیاد^۱ استفاده کرده است.

در پژوهش حاضر، برای انتخاب نمونه آماری برای مصاحبه‌های عمیق، از توان‌یابانی که دارای سابقه شرکت در طرح اشتغال حمایتی بودند، بهره‌برده شد. معیار انتخاب، آشنایی افراد با این طرح بود. جامعه پژوهش، توان‌یابان مراجعه کننده به واحد اشتغال حمایتی در مجتمع آموزشی رعد در تهران در سال ۱۳۹۶ بود.

در این پژوهش در آغاز کار برای دستیابی به مفاهیم و مقوله‌ها، از ابزار مصاحبه استفاده شد. مصاحبه‌ها با استفاده از سیستم ضبط صوت گوشی تلفن همراه ضبط شدند و سپس در قالب متن، پیاده-

^۱ Grounded Theory

جدول ۱- نیازهای اطلاعاتی آگاهی از اخبار و اطلاعات عمومی.

مقوله اصلی	مقوله فرعی	شواهد	مفاهیم و کدهای شرکت‌کنندگان
اخبار و اطلاعات عمومی	اخبار روز	«من از وقتی که خودم و شناختم، همیشه دنبال جستجوی اطلاعات بودم. همیشه دوست داشتم اطلاعاتم و به‌روز کنم.»	جستجوی اطلاعات به‌روز کردن اطلاعات P20,P19,P12
	سیاسی	«دیگه علاقمندی‌هام حوادث روزمره است که چه اتفاقی تو این مملکت ما داره میگذره.» «من مسائل سیاسی را هم دنبال می‌کنم.»	• اخبار سیاسی • اطلاعات سیاسی P19,P12,P9
	فناوری اطلاعات	«خوب طبعاً من در حوزه‌های که فعالیت خودم هست، یعنی حوزه‌های آی تی نیاز به اطلاعات دارم و سعی میکنم توی این حوزه اطلاعات خودم را بالا ببرم.»	• اطلاعات فناوری روز P1 • اخبار فناوری اطلاعات P20,P12,P9,P1
	ورزشی و تفریحی	«اطلاعات ورزشی از جهت اینکه من چون کلاً ذاتاً عاشق ورزش بودم دوست دارم بدونم تو چه ورزشی میتونم حرفه‌ای دنبال کنم یا به مقامی کسب کنم. البته من در گذشته قهرمان رالی معلولین بودم ولی نتونستم دنبال کنم چون شرایطش فراهم نبود واسه ما.»	• اطلاعات ورزشی برای ارتقاء حرفه و کسب مقام P8
	اقتصادی	«خوب بیشتر مسائل اقتصادی را دنبال می‌کنم چون برام جذابیت خاصی داره. تا اون حد که حتی دوست داشتم بعد از اتمام تحصیلاتم تو زمینه حسابداری وارد رشته اقتصاد بشم. حالا هنوز هم که هنوزه دنبال همون مطالب میگردم به نقاط ضعف و قوت کشورم تا حدودی آگاه هستم.»	• علاقه و دنبال کردن مسائل اقتصادی P7 • آگاهی از نقاط قوت و ضعف اقتصاد کشور P7
	فرهنگی و هنری	«دیگه علاقمندی‌هام کلاً علاقه به فرهنگی و آموزشیه.» «خوب من شعر و ادبیات را هم دنبال میکنم.» «والا من خودم چون دستی به قلم دارم، به چیزهایی می‌نویسم خوب معمولاً بازم از دوستانم کمک میگیرم برای نوشتن قصه نویسی موارد کوچک. یا مثلاً وبلاگی دارم توش دلنوشته‌هامه. بعد به کتاب هم الان میخوانم منتشر کنم اگر بشه با کمک خیلی‌ها بتونم.»	• علاقه به اطلاعات فرهنگی P12 • علاقه به اطلاعات آموزشی P12 • علاقه به شعر و ادبیات P19 • علاقه به نوشتن P17
		«خوب کلاس‌های هنری طیف وسیعی را تو رد پوشش میده. از اونجایی که توان‌یابان هم علاقمندند به هنر به خاطر اینکه به آرامش روحی به آدم میده و هم اینکه کارهای هنری به تناسب برای کسانی که مشکلات جسمی دارند شاید ساده‌تر بشه انجامش داد از نظر اینکه فعالیت فیزیکی کمتری می‌خواد.»	• علاقه به اطلاعات هنری P16 • کسب اطلاعات حرفه‌ای هنری P10 • آرامش در کارهای هنری P19,P14

ورزش‌های مناسب با مشورت با کارشناس فیزیوتراپی (درمانگر) صورت می‌گیرد. اطلاعات مشاوره و روان‌شناسی از جمله نیازهای اطلاعاتی اظهار شده توسط بسیاری از شرکت‌کنندگان بود. یافته‌های پژوهش حاکی از محبوبیت فراوان در نیاز به کسب اطلاعات در حوزه‌ی مشاوره و روان‌شناسی در میان اکثریت توان‌یابان بود.

نیستند. یافته‌ها در جدول ۲، نشان می‌دهد که توان‌یابان به منظور آگاهی از وضعیت موجود جسمی-حرکتی خود، آگاهی از روند پیشرفت بیماری خویش، اطلاعات مربوط به داروهای تجویز شده و نیز روش‌های درمانی در آینده به اطلاعات پزشکی نیاز داشتند. بخشی از این نیازهای اطلاعاتی در ارتباط با مشکلات توان‌بخشی است که مواردی از قبیل انجام حرکات اصلاحی توان‌یاب یا استفاده از

جدول ۳- نیازهای اطلاعاتی پژوهش، آموزش، یادگیری مادام العمر.			
مفاهیم و کدهای شرکت کنندگان	شواهد	مقوله	مقوله اصلی
رایگان بودن دوره‌های آموزشی تبادل اطلاعات بین متخصصان انجام کار گروهی کلاس‌های آموزشی P16,p14	«خیلی عالی، یکی از مزایای این است که به صورت رایگان برای بچه‌ها برگزار میشه. اگر بچه‌ها واقعاً خودشون بخوان برن بیرون این کلاس‌ها هر کدوم دوره‌ی خاصی بردارند واقعاً هزینه‌ی سنگینی داره.» «این کلاس‌های آموزشی هم تبادل اطلاعات بین خود متخصص‌ها و همکارها و تیمیه که با ان کار می‌کنند، هم کلاس‌های آموزشی برای خود بچه‌هاست.»	آموزشی و پژوهشی	پژوهش، آموزش، یادگیری مادام العمر
نیاز به اطلاعات آموزشی بهداشتی پیشگیری از معلولیت P23	«به نظرم برای جوون‌هایی که می‌خوان ازدواج کنند فرقی نمی‌کنه چه فرد سالم، چه فرد معلول اگر که بدونن، یه سری اطلاعات داشته باشن که من به عنوان یه مادر که می‌خوام باردار بشم و یه موجود جدیدی را به جامعه اضافه کنم چه کارهایی را باید انجام بدم؟ چه کارهایی را نباید انجام بدم؟ چه چیزهایی را بخورم؟ چی نخورم؟ چه بیماری را دارم مراقبت بکنم، چه آزمایشی را قبلش، بعدش. چی مصرف بکنم؟ چی مصرف نکنم؟ یک سری اطلاعاتیه که من اگر این اطلاعات را داشته باشم خوب جلوی خیلی از معلولیت‌ها گرفته میشه.»		
ارائه اطلاعات محیط آموزشی به توان‌یابان P14 ارائه اطلاعات به همراه حمایت از توان‌یاب P14	«بچه‌ها خوب سعی می‌کنن بیا تو محیط. از خونه دربیار و چیزی که از ما می‌خوان اینه که کمکشون کنیم توی محیط قرار بگیرن. اطلاعاتی که در مورد محیط بهشون بدیم در مورد بچه‌های دیگه بهشون بدیم. در مورد کلاس بهشون بدیم. حالا یک کم هم حمایت می‌خوان دیگه. اینا فقط اطلاعات صرف که من بشینم بهش بگم تو برو کلاس زبان چار تا دوست پیدا کن براش مهم نیست. یعنی نمی‌تونه این کار را بکنه. اینا اطلاعات را باید با پشتیبانی بهش بدی.»		
آموزش زبان انگلیسی P24,P21,P19, p18,P17,P16, P15,P12,P6	«یکی از طرفدارترین دوره‌های آموزشی مربوط به آموزش زبان انگلیسی است.»		
گرفتن اطلاعات از همتایان تبادل اطلاعات میان توان‌یابان P14	«کارآموزا از هم خیلی اطلاعات می‌گیرن، یعنی بیشتر حجم اطلاعات و از خودشون می‌گیرن. ما کمترین در واقع بخش و داریم توی اطلاع دادن. ما سرخ‌ها را میدیم، کلیات و اعلام می‌کنیم. بچه‌ها بین خودشون اینقدر منابع اطلاعاتی قوی هستند که به راحتی کامل می‌کنند اطلاعات هم و.»	همتایان	
مقالات علمی P15	«بیشتر دنبال اطلاعاتی هستیم که بتونیم پیشرفت کنیم. حالا علمی هم می‌تونیم بگیریم. مقاله‌های علمی هم و.»	علمی	
بیر بر اساس اصصعی مینه P14 - گرفتن سیگنال از محیط P14 - جستجوی اطلاعات P14	یه چیزایی و یه سیگنال‌هایی میگیره و بر اساس اون سیگنال‌ها میاد جستجو می‌کنه، سرچ می‌کنه اطلاعات بیشتری می‌گیره تو محیط.»		

در برخی موارد توان‌یابان در بدو ورود به یک محیط جدید نیازهای اطلاعاتی ناشناخته‌ای دارند که نسبت به آنها آگاهی ندارند. با گذشت زمان در طی تعامل با همتایان و مربیان و سایر افراد در محیط جدید سطح آگاهی آنها نسبت به نیازهای ارتقاء می‌یابد. جدول ۳، بیانگر نیاز توان‌یابان به پژوهش، آموزش و یادگیری مادام‌العمر بود. یافته‌های حاصل از مصاحبه با مسئول آموزش

جدول ۴، نشان‌دهنده اطلاعات در خصوص نیازهای شغلی توان‌یابان است که برای شرکت‌کنندگان در این پژوهش از اهمیت خاصی برخوردار بود. نیاز به ارتقاء اطلاعات در حوزه‌ی کاری، اطلاعات آینده شغلی مرتبط با رشته تحصیلی فرد و اطلاعات استخدامی از جمله موارد ذکر شده توسط این افراد بود که آنها را قادر می‌سازد تا با آگاهی بیشتر در گزینش و انتخاب شغل اقدام نمایند.

یافته‌های حاصل از مجراهای اطلاعاتی مورد استفاده توسط افراد دارای معلولیت (جدول ۵) نشان می‌دهد افراد دارای معلولیت از چهار منبع برای این منظور استفاده می‌کنند: (۱) وب و امکانات اینترنتی، (۲) آگهی‌های استخدام، (۳) منابع اطلاعات انسانی شامل: خانواده، دوستان و آشنایان، همتایان، اساتید، افراد با تجربه و معتبر، افراد متخصص در کار، همیاران شغلی، مربیان آموزشی و (۴) شرکت در جشنواره‌های کارآفرینی (شکل ۲).

این نتایج به وضوح نشان می‌دهد که افراد دارای معلولیت در جامعه همانند افراد عادی جامعه به دنبال رفع نیازهای اطلاعاتی

بیانگر این نکته بود که طیف وسیعی از توان‌یابان متقاضی استفاده از دوره‌های آموزشی هستند. در بسیاری از مواقع توان‌یابان در بدو ورود به محیط آموزشی از نیازهای اطلاعاتی خود آگاهی کافی ندارند. این دوره‌ها شامل کلاس‌های مقدماتی و پیشرفته کامپیوتر، آموزش زبان انگلیسی، کلاس‌های هنری، دوره‌های مختلف حسابداری، نرم افزارهای کاربردی و دوره‌های متنوع دیگر بر اساس نیاز اطلاعاتی آن جویای کار است. بنابر نظر شرکت‌کنندگان در پژوهش از مزایای برگزاری این دوره‌ها رایگان بودن و مداوم بودن این کلاس‌ها همراه با کسب تجربه‌ی مهارتی و کاربردی برای آنها است. در بسیاری از موارد افراد اظهار داشته که به اطلاعات آموزشی به منظور انجام تکالیف کلاسی و انجام پروژه‌های دانشگاهی نیاز دارند.

شواهد نشان داد یکی از عوامل بسیار مهم در زندگی توان‌یابان حمایت خانواده، دوستان و همتایان است که در هر دو بعد عملی و روحی می‌تواند بسیار ارزشمند باشد. اغلب مصاحبه‌شونده‌ها به اهمیت روابط نزدیک با همتایان اشاره کردند.

جدول ۴- نیازهای اطلاعاتی شغلی توان‌یابان.

مفاهیم و کدهای شرکت‌کنندگان	شواهد	مقوله فرعی	مقوله اصلی
کسب اطلاعات در زمینه تغییرات حوزه کاری P10 روزآمدسازی اطلاعات تخصصی کاری P20,P10,P1	«می‌خوام ببینم تو این قسمت نرم افزاری که باهات کار می‌کنیم ویدیو استودیو است که ببینم چه تغییری کرده، یا برنامه‌ی سی شارپ چه چیز جدیدی بهش اضافه شده، چه پیشرفت‌هایی تو این زمینه رخ داده، یا دنیای کامپیوتر حالا بیشتر چه تغییراتی داشته. ماشاا.. در دقیقه، هم در ثانیه هم داره تغییر می‌کنه این دنیا». « من در حوزه‌ای که فعالیت خودم هست، یعنی حوزه‌ی آی تی نیاز به اطلاعات دارم و سعی می‌کنم توی این حوزه اطلاعات خودم را بالا ببرم». «چون من دختر خونه هستم بیشتر اطلاعات کاری را من دوست دارم بدونم. پدر و مادرم در قید حیات هستند اما دوست ندارم که وابستگی مالی به کسی داشته باشم. بیشتر دوست دارم که در مورد کار و شغلی که مناسب من هستش برای اینکه بیشتر کارم هنری هستش در رابطه با این مسائل دوست دارم که اطلاعات کسب کنم».	ارتقاء اطلاعات در حوزه‌ی کاری	نیازهای اطلاعاتی شغلی و حرفه‌ای
اطلاعات مربوط به حرفه در آینده P16,p14 آگاهی از اطلاعات بازار کار P10 وابستگی نداشتن به دیگران P10	«مثلاً آی تی می‌گردم تو چه حیطه‌هایی می‌تونم کار کنم بعداً مثلاً من که آی تی بخونم چه کاری می‌تونم بکنم، تو چه قسمتی؟» «من اکثراً به خاطر اینکه دوست داشتم برای درس معلمی برم معلم بشم، بیشتر دنبال اطلاعاتی که مربوط به شرکت در آزمون آموزش و پرورش باشه می‌برم».	آینده شغلی	
علاقه به تدریس P9 شرکت در آزمون‌های استخدامی P9		استخدام	

جدول ۵- کانال‌های اطلاعاتی شغلی توان‌یابان (روش‌ها و تکنیک‌های یافتن اطلاعات شغلی).

مقوله اصلی	مقوله فرعی	شواهد	مفاهیم و کندهای شرکت کنندگان
روش‌ها و تکنیک‌های یافتن اطلاعات شغلی	وب و امکانات اینترنتی	«خوب طبعاً همون جوری که قبلاً هم گفتیم معمولی‌ترین روش که باز هم می‌گم از نظر من الزاماً درست نیست، اینترنت و راحت‌ترین روش و در واقع آسان‌ترین روش و در دسترس‌ترین روش الان در حال حاضر اینترنت که همه از اون استفاده می‌کنند و برای ما هم در واقع تو حوزه‌ی فناوری اطلاعات و آی تی خیلی پیشرفت روز افزون و سریعی داره و بهترین منبع نسبت به منابع دیگه مثل کتاب و سی دی آموزشی و منابعی که تولید میشن در واقع از لحاظ زمانی در واقع به روز تر هستند، اینترنت بهترین گزینه است در حال حاضر.»	اینترنت P15, P7 اینترنت آسان‌ترین و در دسترس‌ترین کانال اطلاعاتی P1 اینترنت یک منبع روزآمد در مقایسه با کتاب و لوح فشرده P1 وب سایت‌های معتبر P12 وب سایت‌های تخصصی شغلی P24, P20 وب سایت‌های کاربردی P17, P16, P15 P7, P4, P2 وب سایت محل کار P4 وب سایت دیوار، P9, P6 گوگل P12 ویکی پدیا P20
		«ما در واقع از دو طریق این کار را انجام میدیم. اولین طریق از طریق شبکه تلگرام هست که به کانالی را داریم تحت عنوان موقعیت‌های شغلی که این موقعیت را در همین قالبی که عرض کردم و با همین اطلاعات در اختیار دوستان میذاریم توی این کانال کارآموزان و کسانی که کارجو هستند این موقعیت‌ها را می‌بینند و به جاب کوچشون یا به ما به صورت مستقیم عنوان می‌کنن و ما پیگیری می‌کنیم. و روش دوم هم اینه که خوب حالا ارتباطی که خودمون با جاب کوچ‌ها داریم به جاب کوچ‌ها انتقال میدیم می‌گیم برای فلان موقعیت مثلاً اگر فردی را دارید به ما معرفی کنید و خوب اینها این کار را انجام می‌دهند؛ بنابراین در واقع کانال اصلی ارتباطی ما همون بحث تلگرام هست»	کانال تلگرامی موقعیت‌های شغلی مجتمع رعد P24, P18, P12, P6, P5, P2 شبکه‌های اجتماعی (تخصصی) P10, P1 کانال تلگرامی تخصصی هنری P10 کانال‌های تلگرامی کاربردی P7, P2 صفحه تلگرام شخصی P10 صفحه اینستاگرام شخصی P10 آگهی‌ها P12, P24 آگهی‌های استخدام P12 آگهی استخدام نصب شده در مغازه‌ها P12 آگهی نیازمندی‌های روزنامه‌ها (همشهری) P16, P12, P6, P4, P2
	آگهی‌های استخدام	«البته موقع‌هایی که میرم بیرون خریدی جایی، به مغازه‌ها نگاه می‌کنم که آگهی داشته باشند، میرم داخل مغازه‌ها و از شون می‌پرسم که آیا مایلید با من همکاری کنید یا نه؟ و بیشتر وقتی که میرم بیرون دنبال این چیزا می‌گردم و روزنامه همشهری را می‌خرم که تو قسمت نیازمندی‌هاش میرم.»	ارسال رزومه به شرکت‌ها و فروشگاه‌های بزرگ و P12 معتبر عدم شناخت متقابل کارفرما و توان‌یاب از یکدیگر از طریق آگهی‌های شغلی P2

عمومی، (۲) توانمندسازی و رفع مشکلات شخصی و خانوادگی، (۳) پژوهش، آموزش، یادگیری مادام‌العمر و (۴) اطلاعات تخصصی و شغلی. طبقات فرعی به دست آمده در اخبار و اطلاعات عمومی عبارتند از: اخبار روز، سیاسی، فناوری اطلاعات، ورزشی و تفریحی، اقتصادی، فرهنگی و هنری. نیاز و علاقه‌مندی‌های شخصی، مسائل و مشکلات شخصی و خانواده، پزشکی و توان-بخشی، مشاوره و روان‌شناسی، نیازهای اطلاعاتی ناشناخته از طبقات فرعی مقوله توانمندسازی و رفع مشکلات شخصی و خانوادگی هستند و در مقوله آموزشی و پژوهشی، طبقات فرعی عبارتند از: اطلاعات در مورد هم‌تایان و نیازهای اطلاعاتی علمی، ارتقاء اطلاعات در حوزه کاری، آینده شغلی، استخدام. یافته‌ها نشان می‌دهد اطلاعات مورد نیاز افراد دارای معلولیت تفاوت قابل توجهی با نیز اطلاعاتی افراد عادی جامعه ندارد که با یافته‌های ویسنته و لوپز (۲۰۱۰) مطابقت داشت. علاوه بر این، این افراد از اطلاعات به منظور توسعه فردی و اجتماعی خود

خود از راه‌های شناخته شده و در دسترس هستند. یافته‌ها نشان داد اینترنت به عنوان منبع اطلاعات نقش مهمی برای افراد دارای معلولیت بازی می‌کند. برای اکثر افراد دسترسی به اینترنت از منزل، محل تحصیل و محل کار امکان پذیر است. اینترنت امکانات متعددی را برای افراد دارای معلولیت از جمله وب‌گاه‌های آموزشی و کاربردی و ایجاد فضاهایی برای پر کردن اوقات فراغت فراهم کرده است. اینترنت یک محیط بسیار مناسب برای برقراری ارتباط با دیگران از جمله اتاق‌های گفتگو و شبکه‌های اجتماعی است. علی‌رغم مزایای فراوان اینترنت، یک مانع مهم در استفاده از اینترنت، فقدان مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در توان‌یابان و عدم توانایی لازم این افراد برای توسعه یا تجدید مهارت‌های خود است. این موانع تا حدود زیادی با تحصیلات دانشگاهی و شرکت در دوره‌های کاربردی حل شده است. شکل ۱، مدل مفهومی حاصل از ترکیب یافته‌های تحقیق را نشان می‌دهد که بر اساس آن، نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان طرح اشتغال حمایتی در چهار مقوله اصلی قرار می‌گیرند: (۱) اخبار و اطلاعات

¹ Vicente & López

جدول ۵- ادامه

منابع اطلاعات انسانی	<p>«من فکر می‌کنم یک کوچ یا یه کاریاب با توجه به استعداد و توانایی فرد که نیاز به کار داره را بسنجه و با توجه به توانایی‌های فرد، کوچ باید راهنمایی کنه که در چه زمینه‌هایی می‌تونه فعالیت کنه. حالا بستگی داره به خود فرد که تا چه اندازه‌ای پیدا کردن کار براش مهم باشه. من فکر می‌کنم خود فرد باید اینقدر مسئولیت پذیر باشه که در زمینه‌ای که می‌خواد فعالیت شغلی داشته باشه اطلاعات خودش و به روز کنه و کوچش فقط می‌تونه راهنمایش کنه که برای به دست آوردن اطلاعات شغلیش از چه منبع اطلاعاتی باید استفاده کنه و باید اضافه کنم که یک کوچ باید از طریق کانال‌های استخدامی مثلاً ما به کانالی داریم به نام مجتمع نیکوکاری رعد که هر موقعیت شغلی را در اختیار کوچ قرار میده و کوچ هم باید اون و اطلاع رسانی کنه.»</p> <p>«... بعد توی افراد خانواده کسی که می‌دونم اطلاعات داره با اون مشورت می‌کنم.»</p> <p>«هم { با دوست‌های } کاری و هم ورزشی در ارتباطم. از طریق اینترنت، تلفن و تماس، نهایتاً رو در رو.»</p> <p>«بعد اینکه به مشاورم گهگاهی مراجعه می‌کنم. یعنی مشاوره زندگی و روان شناسی و این داستان‌ها. بعد عرضم به حضورتون که از آدمای باتجربه خیلی برای اطلاعاتم استفاده می‌کنم. اونایی که بیشتر از من دیدن و می‌دونن.»</p>	<p>واحد اشتغال حمایتی مجتمع رعد P24,P21,P19,P17,P15,P9, P8,P7,P1 ارتباط با همیار شغلی P24,P21,P20,P17,P16,P1 5,P5,P3,P2</p> <p>خانواده P2,P14,P22 همکاران و افراد با تجربه P12 معرفی کار از طریق دوستان و بستگان P17,P12,P8,P4,P2 همسایگان P17 افراد در محل کار قبلی P8,P2</p>
	<p>«ما از مسئول کار یا فرمانده کار توقعمون اینه که کلاً کار را واسه ما کامل توضیح بده و وظایفمون یا مثلاً کاری که ما می‌تونیم انجام بدیم کامل توضیح بدن اگر واقعاً به ما نیاز دارن واگذار کنن.»</p>	کارفرما P8
	<p>«... من خودم این جوریم سعی کردم که باز هم تو حیطه‌ی کاری از تجربه‌ای که دیگران داشتند استفاده کنم. این خیلی کمک کرد.»</p>	استاد حرفه P10
	<p>«کارآموزا از هم خیلی اطلاعات می‌گیرن، یعنی بیشتر حجم اطلاعات و از خودشون می‌گیرن. ما کمترین در واقع بخش و داریم توی اطلاع دادن. ما سرنخ‌ها را میدیم، کلیات و اعلام می‌کنیم. بچه‌ها بین خودشون این قدر منابع اطلاعاتی قوی هستند که به راحتی کامل می‌کنند اطلاعات هم و.»</p>	همتایان P14
	<p>«دوست دارم خودم جستجو کنم سرچ کنم ببینم واقعاً اون نتیجه‌ای را که می‌خوام خودم به دست بیارم. ولی خوب به وقتایی هم نمیشه. به وقتایی هم آدم مجبوره کنجکاوی بیش از حد آدم و مجبور می‌کنه آدم بره پرسه.»</p>	جستجوی شخصی اطلاعات توسط توان‌یاب P16
شرکت در جشنواره‌های کارآفرینی	<p>یک دوره هم که باز فاصله افتاد بین کارکردنم، همون جشنواره توان تک بود. که به من گفتند که بیا اینجا بالاخره چند تا کارفرما توی غرفه‌ها هستند، می‌تونی باهاشون صحبت کنی، رزومه بدی. تو یکی دو تا از کارگاه‌ها شرکت کنی تا ببینی می‌خوای چکار بکنی.»</p>	<p>شرکت در جشنواره توان تک P7 - دادن رزومه شغلی P7 - شرکت در کارگاه‌ها P7</p>

مصاحبه با توان‌یابان حاکی از تنوع نیاز اطلاعاتی در میان این افراد همانند سایر افراد جامعه بود که با یافته‌های پژوهش Moore (2000) مطابقت داشت. از سوی دیگر یافته‌ها گویای آن بود که نیازها و رفتار اطلاعاتی افراد تنها بر شغل، پژوهش و تحصیل متمرکز نیست، بلکه نشان دهنده نیاز و رفتار اطلاع‌یابی آنها در زندگی روزمره است که با پژوهش Savolainen (2014) مطابقت داشت.

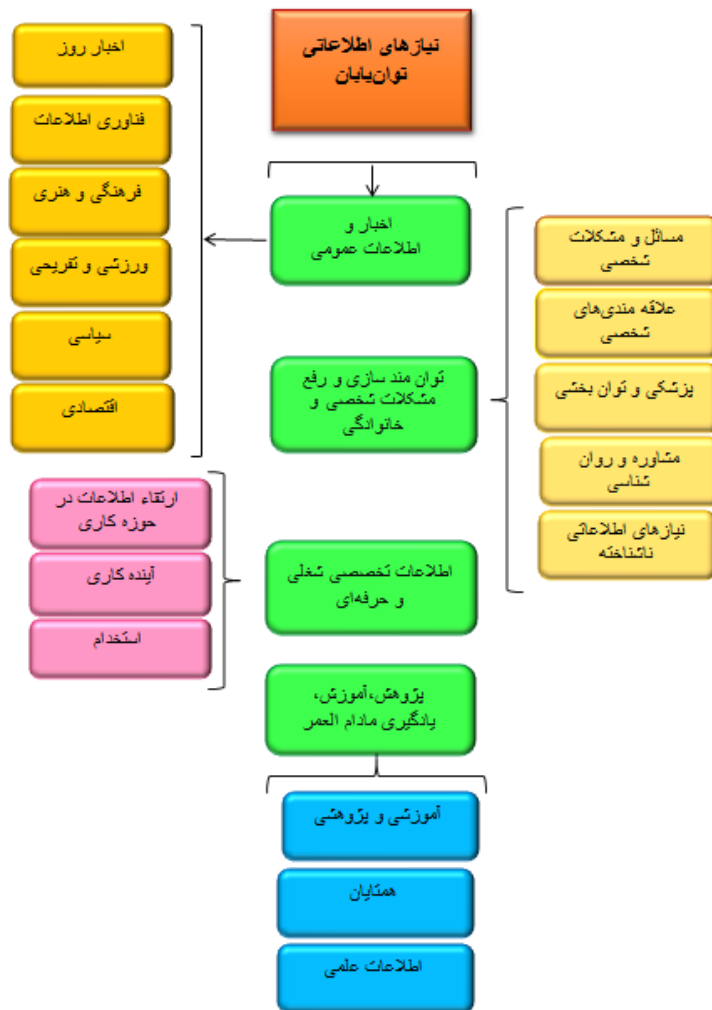
بسیاری از توان‌یابان در دوران کودکی اطلاعات مورد نیاز خود را از خانواده و اطرافیان کسب می‌کنند. در هنگام نوجوانی و جوانی در ورود به اجتماع نگرانی آنها به دلیل داشتن محدودیت‌های جسمی افزایش می‌یابد. این افراد در بسیاری از مواقع از نیازهای اطلاعاتی خود آگاهی ندارند. این آگاهی به تدریج با ورود به محیط‌های جدید آموزشی و کاری و در تعامل با محیط و جامعه افزایش می‌یابد. نکته مورد توجه در این است که هر یک از این چهار مقوله نیاز اطلاعاتی شناسایی شده در پژوهش حاضر، مطابق با پژوهش

استفاده می‌کنند و در این راه نیازهای اطلاعاتی آموزشی متنوعی دارند که مطابق با نتایج پژوهش آدنسیا^۱ است (Sambo, 2016). توان‌یابان از روش‌ها و تکنیک‌های متفاوتی در رسیدن به این نیازها استفاده می‌کنند. اینترنت و عضویت در شبکه‌های اجتماعی متداول‌ترین شیوه کسب اطلاعات و تعامل افراد دارای معلولیت با سایر افراد به ویژه همتایان خود می‌باشند. دولت و نهادهای مسئول موظف به تسهیل دسترسی این قشر از جامعه به اطلاعات مورد نیاز خود می‌باشند.

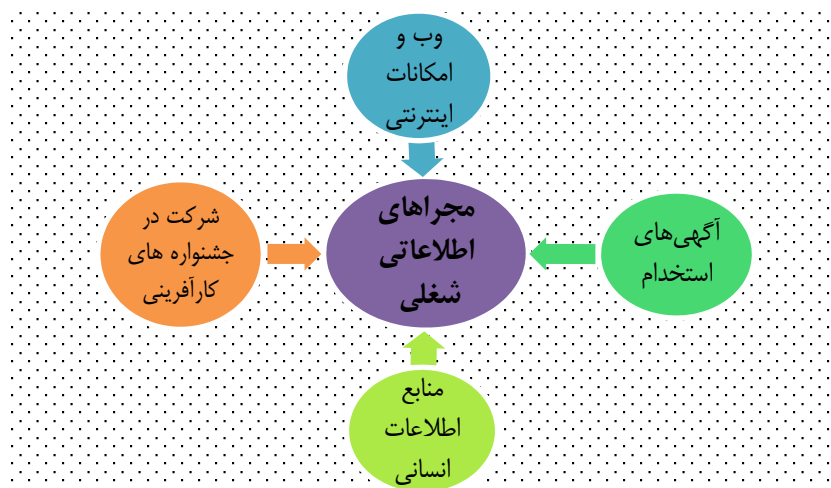
بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر درک عمیق نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان بود. اکثر پاسخ دهندگان اطلاعات را به عنوان عامل مهمی در مدیریت زندگی خود شناسایی کردند. یافته‌های پژوهش پس از

^۱ Adenesia



شکل ۱- مدل مفهومی نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان طرح اشتغال حمایتی



شکل ۲- مجرایهای اطلاعاتی مورد استفاده توان‌یابان.

Wilson (2000) تحت تاثیر ویژگی‌های شخصیتی فرد دارای معلولیت و محیط زندگی او قرار دارد؛ بنابراین میزان اهمیت هر نیاز در زندگی، از یک فرد به فرد دیگر و نیز با گذشت زمان تغییر می‌کند. داشتن انگیزه، اعتماد به نفس، خود آگاهی و میل به استقلال و خودکفایی در زندگی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک موفقیت او در زندگی آینده است. بررسی نیازهای اطلاعاتی توان‌یابان در ارتباط با ویژگی‌های آنها، خود نیاز به پژوهشی جدید دارد. تحلیل داده‌ها در این مطالعه نشان داد که اطلاعات فناوری روز

اجتماعی و هنری این افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دسترس پذیر ساختن ابزار هنری، امکانات و آموزش‌های لازم در حوزه‌هایی مانند نقاشی و هنرهای دستی کمک زیادی در راه شکوفایی استعدادهای هنری این افراد است.

اطلاعات در مورد معلولیت و روش‌های سازگاری با فعالیت‌های زندگی به منظور توانمندسازی و رفع مشکلات شخصی و خانوادگی، از نیازهای کلیدی شرکت‌کنندگان در پژوهش بود که نتایج این پژوهش با نتایج مطالعه انجام شده توسط Shamloo & Riahinia, (2014) مطابقت داشت. مقوله پزشکی از ضروری‌ترین نیازهای اطلاعاتی ذکر شده توسط توان‌یابان بود. اغلب این افراد و خانواده‌های آنها با نگرانی‌های زیادی در این خصوص مواجهند. آگاهی و داشتن اطلاعات کافی از وضعیت سلامتی و حفظ آن از اهمیت ویژه‌ای در نزد این افراد برخوردار است. اطلاعات سلامتی در این افراد شامل آگاهی از وضعیت فعلی خود، احتمال وقوع عواقب سوء معلولیت، پیش‌بینی وضعیت جسمی خود در آینده و روش‌های درمانی جدید می‌باشند. در این میان، افراد بسیاری در حفظ سلامتی آنها درگیر هستند از جمله پزشکان عمومی و متخصصان، مددکاران، درمانگرها (فیزیو تراپیست‌ها و کاردرمان‌ها). با توجه به نوع معلولیت و میزان محدودیت افراد در انجام فعالیت‌های بدنی، کلاس‌های توان‌بخشی خاصی برای آنها تدارک دیده شده که در صورت تمایل می‌توانند به کارشناسان مربوطه مراجعه نموده و با کسب اطلاعات مورد نیاز در ارتباط با نوع معلولیت خود از آنها استفاده نمایند.

پذیرش و سازگاری با معلولیت یکی از مباحث مهم در زندگی توان‌یابان است. از آنجایی که پیش‌بینی سلامت جسمی این افراد در بسیاری از موارد غیر ممکن به نظر می‌رسد آنها همواره در شرایط ناپایدار روحی به سر برده و نیاز زیادی به توجه و مراقبت روحی دارند. در این میان نقش افرادی مانند مشاوران، روان‌شناسان و روان‌پزشکان در اطلاع‌رسانی مناسب و به موقع به افراد از اهمیت خاصی برخوردار است. ارتباط نزدیک و کسب اطلاعات از این افراد در بسیاری از موارد از پیشامدهای ناگوار جلوگیری خواهد کرد. در این مصاحبه‌ها، شرکت‌کنندگان بیان کردند که چگونه شرایط آنها بر عواطف احساسی، شرایط اجتماعی و آموزشی، زندگی روزمره و همچنین برنامه‌ها و آرمان‌های آنها در آینده تاثیر می‌گذارد. بیشتر افراد دارای معلولیت نیاز به شناخت خود و نحوه برخورد با دیگران را لازمه برقراری ارتباط مناسب با خانواده، دوستان، هم‌تایان و اطرافیان خود دانسته و علاقه زیادی به آگاهی در خصوص مسائل روان‌شناسی داشتند. نیازهای اطلاعاتی مشاوره و روان‌شناسی برخاسته از تجربه‌های فردی یک توان‌یاب است که بر تمامی جنبه‌های زندگی او تأثیرگذار است. در

یکی از پرطرفدارترین نیازهای اطلاعاتی افراد دارای معلولیت است. بسیاری از این افراد با استفاده از فناوری‌های جدید از قبیل خدمات تلفن همراه، کامپیوتر، اینترنت بر کمبودهای جسمانی خود غلبه کرده و راه‌های جدیدی در جهت ارتقاء آگاهی، دانش و مهارت‌ها در کسب درآمد و اشتغال برای خود ایجاد کرده‌اند. در جهان امروز که دسترسی به اطلاعات و اخبار روز به یکی از ارکان اصلی زندگی بشر مبدل شده است، افراد دارای معلولیت نیز همانند سایر افراد جامعه خواهان اطلاع از جدیدترین اخبار روز، اقتصادی و سیاسی هستند که این نیاز با پژوهش Urquhart, Liyanage, & Kah (2007) مطابقت داشت. (Nikkhah & Fadaei (2014) نیز از نیاز به اطلاعات اقتصادی به عنوان یکی از مقوله‌های استخراج شده از داده‌های کیفی خود نام بردند. اهمیت این مسئله به اندازه‌ای است که دسترسی به اطلاعات برای همه افراد جامعه را می‌توان به عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های پیشرفت در یک کشور به حساب آورد. از سوی دیگر معلولیت فیزیکی افراد جامعه نباید به عنوان مانعی در جهت رسیدن افراد به اطلاعات مورد نظر آنها شود؛ لذا کمک به افراد در دسترسی به اخبار روز و فناوری‌های مناسب اطلاعات و ارتباطاتی موجب جبران وضعیت جسمی آنها شده و زمینه‌ی فعالیت را برای این افراد در جامعه همگام با سایر افراد جامعه فراهم خواهد ساخت. در چنین مواقعی کمک‌نهادهای دولتی از جمله سازمان بهزیستی و شهرداری‌ها و وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند در رفع مشکلات دسترسی بسیار تأثیر گذار باشد.

یافته‌های پژوهش نشان داد نیاز به اطلاعات ورزشی و تفریحی از موضوعات مورد علاقه‌ی ابراز شده توسط توان‌یابان بود. با توجه به اهمیت ورزش و فعالیت‌های بدنی و گروهی در توان‌یابان، آگاهی از نوع ورزش‌ها و باشگاه‌هایی که چنین خدماتی را در اختیار آنها قرار دهند ضروری است. از سوی دیگر انواع کلاس‌های ورزشی با توجه به علاقه و مهارت توان‌یابان در اختیار این افراد قرار گرفته است. در کشور ما تعداد باشگاه‌های ورزشی مخصوص توان‌یابان بسیار کم است اما برخی از مراکز تمهیداتی را برای سرگرمی و تفریح این افراد تدارک دیده‌اند. وجود یک بانک اطلاعاتی جامع در زمینه اطلاع‌رسانی به ان در رشته‌های مختلف ورزشی کمک زیادی به حضور این افراد در جامعه و کسب موفقیت‌های آنها برای کشور همراه با برانگیختن حس غرور و ارزش آفرینی در آنها خواهد بود.

یافته‌های پژوهش نیاز به کسب اطلاعات هنری در تعدادی از توان‌یابان علاقه‌مند و هنرمند نشان داد با توجه به این که بخش بزرگی از افراد دارای معلولیت را جوانان تشکیل می‌دهند و جامعه پژوهش پژوهشگر نیز از میان این افراد است، توجه به نیازهای

مطالعه (Nikkhah & Fadaei, 2014) در خصوص نیاز آموزشی معلولین و خانواده‌های آنها مطابقت داشت.

یکی از نیازهای بسیار مهم در زندگی توان‌یابان حمایت خانواده، دوستان و اطرافیان است که در هر دو بعد عملی و روحی می‌تواند بسیار ارزشمند باشد. اغلب مصاحبه شونده‌ها به اهمیت روابط نزدیک و نیاز به برخورداری از حمایت خانواده‌ها، دوستان و همتایان در رفع نیازهای اطلاعاتی خود اشاره نمودند. آشنایی با افراد همانند خود در محیط و تبادل اطلاعات با همتایان و به اشتراک گذاری تجارب آنها با یکدیگر موجب یادگیری بیشتر و حل بسیاری از مشکلات برای آنها می‌شود و هویت جدیدی به آنها می‌دهد. این یافته‌ها تا حدی با پژوهش Shamloo & Riahinia (2014) که دلایل اصلی کاربران از پرسش در سایت پرسش و پاسخ یا هو را نگرانی در مورد خود، خانواده و اطرافیان، کمبود اطلاعات و شکاف اطلاعاتی در یک حوزه خاص ذکر کردند، مطابقت داشت.

یافته‌های پژوهش حاکی از نیاز به اطلاعاتی شغلی و حرفه‌ای در توان‌یابان بود (شکل ۱). در دنیای امروزی و با هزینه گران زندگی توان‌یابان مانند سایر اقشار جامعه با مشکلات مالی فراوانی دست به گریبان هستند، مضاف بر اینکه در بسیاری از مواقع و به طور پیش بینی نشده با هزینه‌های اضافی درمانی مواجه می‌شوند. تا زمانی که این افراد در چرخه اشتغال و تولید قرار نگیرند، نه تنها ممکن است به افرادی مصرف کننده تبدیل شوند، بلکه فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی دیگر اعضای خانواده را نیز تحت الشعاع خود قرار می‌دهند که همین امر سبب بروز بسیاری از مشکلات اجتماعی و فرهنگی در جامعه شده و اثرات بدی به لحاظ عاطفی و روحی روانی از قبیل پریشانی، اضطراب، افسردگی و عدم اعتماد به نفس را بر فرد دارای معلولیت وارد می‌کند. نتایج نشان داد اطلاع از وضعیت استخدام، نحوه ارتقاء شغلی و آینده شغلی از اهمیت خاصی در نزد این افراد برخوردار است. نیاز به کسب اطلاعات در خصوص آینده شغلی نشان می‌دهد که افراد دارای معلولیت همانند سایر افراد جامعه با مشکلات اقتصادی مواجه بوده و خواهان استقلال مالی در زندگی خود می‌باشند. نتایج این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش Ebadi, Hashemi, SheykhShabani, Ghasemzadeh, Latifi, & Jafari (2013)، که پنج عامل نگرشی، اقتصادی، آموزشی، حقوقی و محیطی - فیزیکی را به عنوان موانع پیش روی افراد دارای معلولیت شناسایی کرد، مطابقت داشت.

چهار مجرای اصلی کسب اطلاعات شغلی توسط توان‌یابان عبارتند از: وب و امکانات اینترنتی، آگهی‌های استخدام، منابع اطلاعاتی انسانی و جشنواره‌های شغلی (شکل ۲). رایج‌ترین منبع اطلاعاتی

این وضعیت دسترسی به اطلاعات یا داشتن دانش مناسب می‌تواند نقش مهمی در مقابله فرد با موقعیت و احساسات ناشی از داشتن یک ناتوانی بازی کند.

یکی از مقوله‌های بسیار مهم و ضروری در این پژوهش نیاز توان‌یابان به آموزش بود. با توجه به نقش مهم تحصیلات در زندگی آینده افراد دارای معلولیت آگاهی از رشته‌های تحصیلی دانشگاهی و فهرست دوره‌های آموزشی کاربردی که برای این افراد برنامه ریزی شده ضروری است. شرکت در این دوره‌ها می‌تواند به پویایی، حضور در اجتماع و بهبود شرایط روحی آنها کمک کند. این نیاز خود شامل نیازهای فرعی از قبیل آگاهی از سرفصل‌های ارائه شده، اطلاعات مربوط به محیط آموزشی می‌باشد. هدف از آموزش ان در این مرحله شناسایی نیازهای آموزشی این افراد در راستای نیازهای بازار کار و اشتغال آنها است؛ لذا تلاش بر این است که با توجه به علاقه‌مندی‌ها و توانمندی‌های ان و نیاز بازار کار و نیز در نظر گرفتن محدودیت‌های جسمی - حرکتی توان‌یاب دوره‌های آموزشی مطابق با این نیازها برگزار شده و مهارت‌های لازم به آنها آموخته شود. با توجه به اینکه نبود سواد اطلاعاتی یکی از مؤلفه‌های ایجاد فاصله بین افراد دارای معلولیت و افراد عادی جامعه است، نهادهای آموزشی مرتبط می‌توانند در کم کردن این فاصله فعالانه شرکت کنند. از آنجایی که مجتمع آموزشی رد به عنوان یکی از پیشگامان عرصه‌ی آموزش‌های تخصصی و کوتاه مدت برای توان‌یابان جهت وارد شدن به بازار کار است؛ بنابراین می‌تواند به آموزش سواد اطلاعاتی نیز پرداخته و افراد را در استفاده از اطلاعات و کسب دانش مورد نیاز کمک کند. در این راستا برگزاری دوره‌های مناسب سواد اطلاعاتی همراه با مدارک معتبر می‌تواند آنها را در ارتباطات علمی و اجتماعی در فرآیند کسب شغل به مهارت‌های لازم تجهیز نماید.

در اینجا به نقش مهم آموزش در خانواده‌های توان‌یابان نیز باید توجه ویژه‌ای شود. یادگیری مهارت‌ها و آموزش‌های کافی در آغاز زندگی، بنیادی را برای ارتباط‌هایی هر چه بیشتر در آینده فراهم می‌سازد که این خود می‌تواند به فرد دارای معلولیت کمک کند تا مهارت‌های شناختی، زبانی و اجتماعی که برای موفقیت لازم است را یاد بگیرد. ارتقاء سطح آگاهی خانواده‌ها از طریق تهیه امکانات و شرایط، ارائه آموزش‌های اولیه به این افراد همراه با مادر و تربیت مربیان متخصص و آموزش دیده امکان پذیر است آموزش مهارت‌های پایه در سنین اولیه موجب استقلال فردی و عملکردی فرد معلول می‌شود. در این راستا می‌توان با مشارکت اعضا خانواده در روند توانمندسازی فرد دارای معلولیت و دسترسی آنها به اطلاعات مناسب فرصت‌های آموزشی و تحصیلی و شغلی خوبی را برای آنها فراهم نمود. نتایج این پژوهش با

این عرصه فعال شده‌اند، از سوی دیگر، پژوهش‌ها درباره موضوعات حقوقی معلولان رو به توسعه و رشد بوده است. متأسفانه در پژوهش حاضر هیچ یک از افراد دارای معلولیت به اطلاعات مورد نیاز حقوقی و قانونی اشاره‌ای نداشتند؛ لذا با توجه به نتایج این پژوهش لازم است پژوهش جداگانه‌ای در خصوص میزان آگاهی و نیاز افراد دارای معلولیت در زمینه نیازهای اطلاعاتی حقوق معلولیت نیز انجام گیرد.

۳. با توجه به نقش مهم خانواده‌ها در ارائه اطلاعات لازم به افراد دارای معلولیت در راستای حمایت و پشتیبانی از آنها، انجام پژوهشی در زمینه نقش خانواده‌های افراد دارای معلولیت در توانمندسازی اطلاعاتی آنها ضروری است.

تعارض منافع

گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده

گزارش نشده است.

References

- Arjmand, T. (1997). National Office for the Dissemination of Information to People with Disabilities: Goals and Responsibilities. National Studies on Librarianship and Information Organization, (29, 30); 160-165. (Text in Persian)
- Arjmand, T. (2001). Informing the disabled and offering a network of information for people with disabilities: Secretariat of the Board of Trustees of Public Libraries of the Country. (Text in Persian)
- Azami M, Davarpanah M. R. (2013). The information needs and information seeking behaviours in Iran; a review of researches. J Manage Med Inform Sch., 1(1); 65-79. (Text in Persian)
- Boluki, S., Dadgoo, M., Noorizadeh, S., & Kamali, M., (2014). The Effect of Knowledge & Learning on Perception and Experience of Independence among Patients with Spinal Cord Injury. Physical Treatments, 4(1); 20-24. (Text in Persian)
- Burkell, J. A., Wolfe, D. L., Potter, patric J., & Jutai, J. W. (2006). Information needs and information sources of individuals living with spinal cord injury. Health Information and Libraries Journal, 23(4); 257-265.
- Case, Donald O. (2006). Information behavior. Annual Review of Information Science and Technology, 40 (1); 293-327.
- Dani, M. (2012). Disregarding the Disabled in Public Libraries in Mashhad. Journal of Library and Information Science, 15 (2); 5-7.

مورد استفاده توان‌یابان در فضای مجازی، استفاده از اینترنت و شبکه‌های مجازی است که نقش مهمی در برقراری ارتباط و تعامل میان افراد ایفا می‌کنند. این افراد در یافتن منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود در اینترنت به یک منبع اکتفا نکرده و از منابع اطلاعاتی متعددی استفاده می‌کنند که با یافته‌های پژوهش (Nasrollahzadeh (2015) مطابقت داشت.

نتایج این پژوهش نشان داد کسب اطلاعات توسط توان‌یابان، رفع نگرانی‌ها و سایر نیازهای این افراد از موارد بسیار با اهمیت در کشور ما است. نقش خانواده، دوستان، همتایان، مربیان آموزشی، همیاران شغلی، مددکاران، روان‌شناسان، مشاوران و درمانگرها در بالا بردن میزان آگاهی و اطلاعات این افراد در جهت ارتقاء کیفیت زندگی آنها از اهمیت بالایی برخوردار است. با توجه به هدف دولت در توانمندسازی افراد دارای معلولیت و اطمینان از هم‌افزایی و برابری آنها در جامعه (قانون جامع حمایت از معلولان، ۱۳۶۹)، حذف موانع دسترسی این افراد به اطلاعات مورد نیاز، ضروری است و رسیدن به این هدف، توجه بیشتر متخصصان علم اطلاعات به نیازهای اطلاعاتی این قشر از جامعه را می‌طلبد.

نظر به موارد ذکر شده اقداماتی از قبیل: تبلیغات گسترده در جهت شناساندن منابع، اطلاعات و خدمات موجود در کشور برای توان‌یابان، با سامان‌دهی و یک دست‌سازی وبگاه‌های مرتبط با حوزه توان‌بخشی بر اساس نیازهای متنوع اطلاعاتی این افراد، شناسایی خانواده‌های افراد دارای معلولیت در دورترین نقاط کشور و فراهم‌آوری اطلاعات، خدمات لازم برای آنها در جهت توانمندسازی افراد دارای معلولیت، فراهم‌آوری زیرساخت‌های ضروری سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در جهت کمک به توسعه شبکه‌های اجتماعی معتبر به عنوان کانال‌های ارتباطی مؤثر در میان افراد دارای معلولیت به منظور طرح مسائل و مشکلات عدیده این افراد و تبادل اطلاعات با سایر همتایان و مشاورین دارای صلاحیت و برنامه‌ریزی کارگاه‌های سواد اطلاعاتی ویژه افراد دارای معلولیت در کنار سایر دوره‌های آموزشی به منظور بالا بردن سطح آگاهی و دانش این قشر از جامعه و فراهم‌آوری زمینه فعالیت‌های مشارکتی بیشتری برای آنها ضروری به نظر می‌رسد.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

۱. با توجه به یافته‌های پژوهش و نقش کلیدی اشتغال در زندگی افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی، بررسی عمیق‌تر در زمینه نیازهای اطلاعاتی شغلی این افراد و موانع موجود در کسب اطلاعات نیازهای شغلی و نقش افراد به ویژه همیاران شغلی در طرح اشتغال حمایتی در اولویت پژوهش‌های بعدی قرار دارد.
۲. در سال‌های اخیر دفاع از حقوق معلولین گسترش یافته و در کشورهای مختلف، نهادها و سازمان‌های مردم‌نهاد مختلف در

- Dobransky & Hargittai, E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9(3); 313-334.
- Ebadi A., Hashemi SheykhShabani E., Ghasemzadeh R., Latifi S.M., Jafari G.A. (2013) Identifying the Barriers to Employment of People with Physical Disabilities and its Implications for Rehabilitation policy makers. *MEJDS*, 3(2); 9-22. (Text in Persian)
- Fullmer, S., Majumder, R. K. (1991). Increased Access and Use of Disability Related Information for Consumers. *Journal of Rehabilitation*, 57(3).
- Habibi, H., Rahmani Ghassabe, M., Nozari, S. and Farahza, N(2014), New Technologies in Public Library Design for Disabled, Second International Congress on Architectural and Urban Development, Tabriz, Permanent Secretariat of the International Congress on Structural Engineering, Architecture and Development Urban, Available at: https://www.civilica.com/Paper-ICSAU02-ICSAU02_1037.html. (Text in Persian)
- Hashemi, G. (1994). The study of Students with disabilities in medical discipline in library use. (Master thesis) Iran University of Medical Sciences. (Text in Persian)
- Imani Tehrani, F (2013). "Assessing the impact of barriers to physical disability access to e-government services". M.D. thesis. Executive Management Team. School of Administrative and Economic Sciences. Mashhad Ferdowsi University. (Text in Persian)
- Karbala-Aghaie Kamran, M., Rezaie Sharif Abadi, S. (2009). Information seeking behavior articles in Persian Journals between 1996 and 2009. *Journal of Academic librarianship and Information Research*, 43(2); 45-69. (Text in Persian)
- Maghsoudi, Ch. (2015). "The survey of the provision of public library services for the Kurdistan province to the disabled: From the perspective of the managers and authorities of the studied libraries". M.D. thesis. Faculty of Psychology and Educational Sciences Al-Zahra University. (Text in Persian)
- Marcella, R., & Baxter, G. (1999). The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship. *Journal of Documentation*, 55(2); 159-183.
- Montazerghaem M, Elahifar K. (2013) Bloggers with Disability: Individual and Social Empowering Experiences in Blogosphere. *Social Welfare*. 12 (47); 319-355. (Text in Persian)
- Moore, N. (2000). The information needs of visually impaired people: A review of research for RNIB. London: Royal National Institute of the Blind. Acumen. Retrieved Dec 25, 2017.
- Moore, N. (2002). A model of social information need. *Journal of Information Science*, 28(4); 297-303.
- Mousavizadeh, Z. (1998). Public Libraries and the Disabled. *Research on Information Science and Public Libraries*, 8(1); 63-65. (Text in Persian)
- Movallali, G., Mirkhani, S. M., Nemati, S., Mellali, M. (2011). Employment status of the members of Tehran deaf community. *Audiology*, 20(2); 38-46. (Text in Persian)
- Nasrollahzadeh S. 2015. Health Information-Seeking Behavior of Pregnant Women: A Grounded Theory Study. *Human Info Interact*, 1(4). Available at: <http://hii.khu.ac.ir/article-1-2411-fa.html>. (Text in Persian)
- Nikkhah, H., Fadaei, S. (2014). The study of economic, sociocultural and psychological needs of the disabled people. *Cultural Journal of Hormozgan*, 5(10); 29-45. Available at: <http://rdch.ir/article-1-59-en.html>. (Text in Persian)
- Pao, M. I., (1999). Concepts of information retrieval. Translated by Azad, A., Fattahi, R., Mashhad: Ferdowsi University press.
- Sambo, Atanda S. (2016). Physically Challenged Students and their Information Needs. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1461 Retrieved June 27, 2018.
- Savolainen, R. (2014). Emotions as motivators for information seeking: A conceptual analysis. *Library & Information Science Research*, 36(1); 59-65.
- Shamloo, Z., Riahinia, N. (2014). Analyzing Users' Health Information Needs Based on the Yahoo Answers® Human Information Interaction, 1(2); 137-149. (Text in Persian)
- Siamian, H., Hassanzadeh, M., Nooshinfard, F., Hariri, N. (2014). Information Needs of visually impaired people and Role of Libraries in Meeting Them: A Systematic Review. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 5(2); 150-165. (Text in Persian)
- Singh, R., & Kaur, A. (2013). Information Needs and Information Seeking Behavior of Physically Challenged Students and Faculty of the University of Delhi: A Study. In T. Ashraf, & P. Gulati (Eds.), *Design, Development, and Management of Resources for Digital Library Services* (pp. 300-308). Hershey, PA: IGI Global.
- Tejaswini, M. (2013). Access to information for visually impaired students in Mumbai and Pune region. (Doctoral dissertation) SHPT School of Li-

- brary Science, SNTD Womens University. Retrieved <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/31028>.
- Urquhart, C., Liyanage, S., & Kah, M. M. O. (2007). ICTs And Poverty Reduction: A Social Capital And Knowledge perspective. *Journal of Information Technology*, 23(3); 203–213.
- Vicente, M. R., & López, A. J. (2010). A Multidimensional Analysis Of The Disability Digital Divide: Some Evidence For Internet Use. *The Information Society*, 26(1), 48–64.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2); 49–55.
- Zandian F, Bayat Bodaghi N, Farrokhi F. (2011). The Compliance Rate of Public and Academic Libraries and Information Centers' Building and Equipment in Zanjan, According to the International Standards for the Physically Handicapped, from the Perspective of Architectural experts, Library Officials and Disabled People. *Health Information Management*, 8(2); 265-271. (Text in Persian)