

نیازهای اطلاعاتی و انتظارات جامعه آذری ساکن در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان از کتابخانه‌های عمومی

هاشم عطاپور (نویسندهٔ مسئول)

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران hashematapour@tabrizu.ac.ir .

اکبر مجیدی

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران akbar.majidi@tabrizu.ac.ir .

سولماز زرداری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران szardary@tabrizu.ac.ir .

چکیده

هدف: پژوهش حاضر قصد دارد به کشف نیازهای اطلاعاتی و انتظارات جامعه آذری ساکن در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان از کتابخانه‌های عمومی بپردازد.

روش: این پژوهش با رویکرد کمی و به روش پیمایش با ابزار پرسشنامه محقق ساخته انجام شد. جامعه پژوهش شامل کتابداران، کاربران و غیرکاربران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان بوده که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده و خوشه‌ای انتخاب شدند. روایی محتوایی و صوری پرسش‌نامه از سوی متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و علوم اجتماعی تایید شد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از روش آزمون-بازآزمون استفاده شد. بازه زمانی انجام پژوهش سال ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخ به سوالات پژوهش از آماره‌های فراوانی، میانگین، آزمون خی دو و کروسکال والیس استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که شبکه‌های اجتماعی مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات در گروه کاربران و نیز در گروه غیرکاربران استان‌های مورد مطالعه هستند. موضوعات مورد علاقه که شرکت‌کنندگان انتظار دارند کتابخانه‌های عمومی منابعی فراهم کنند به ترتیب روانشناسی، مهارت‌های زندگی و آموزش زبان هستند. شرکت‌کنندگان ترجیح می‌دهند که منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی به دو زبان فارسی و ترکی آذری باشد. در زمینه شناسایی نیازهای آموزشی یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های عمومی زندگی مهم‌ترین نیاز آموزشی شناسایی شده توسط جامعه مورد مطالعه است. از دیدگاه کاربران، داستان سرایی به زبان ملی؛ از دیدگاه غیرکاربران، ارائه اطلاعات کاریابی؛ و از دیدگاه کتابداران، برگزاری برنامه‌های فرهنگی-هنری از مهمترین نیازهای فرهنگی-اجتماعی کتابخانه‌های عمومی استان‌های مورد مطالعه محسوب می‌شود.

اصالت/ارزش: جامعه مورد مطالعه طیف وسیعی از نیازهای اطلاعاتی، آموزشی، اجتماعی-فرهنگی و خدماتی دارند. آنها بر لزوم توجه بیشتر به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تأکید داشتند. کتابخانه‌های عمومی باید خدمات و منابع متناسب با نیازها و انتظارات خاص جامعه آذری را طراحی و ارائه کنند. بدین طریق هم به حفظ میراث و فرهنگ اقوام کمک خواهند کرد و موجبات مراجعه و استفاده بیشتر از کتابخانه‌های عمومی را در استان‌های مورد مطالعه فراهم خواهند کرد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی، نیاز اطلاعاتی، نیازهای خدماتی-آموزشی، نیازهای فرهنگی-اجتماعی، جامعه آذری، کتابخانه‌های عمومی.

The information needs and expectations of the Azeri community living in East Azerbaijan, West Azerbaijan, Ardabil and Zanjan provinces from public libraries

(Corresponding Author) **Hashem Atapour**

Associate Prof., Knowledge and information science, University of Tabriz, Tabriz, Iran
hashematapour@tabrizu.ac.ir

Akbar Majidi

Assistant Prof., Knowledge and information science, University of Tabriz, Tabriz, Iran
akbar.majidi@tabrizu.ac.ir

Solmaz Zardary

Assistant Prof., Knowledge and information science, University of Tabriz, Tabriz, Iran
szardary@tabrizu.ac.ir

Abstract

Purpose: The current study aims to investigate the information needs and expectations of the Azeri community living in East Azerbaijan, West Azerbaijan, Ardabil and Zanjan provinces from public libraries.

Method: This research was conducted with a quantitative approach and a survey method using a researcher-made questionnaire. The research population included librarians, users and non-users of public libraries in East Azarbaijan, West Azarbaijan, Ardabil and Zanjan provinces, who were selected by simple and cluster random sampling. The content and form validity of the questionnaire was confirmed by experts in information science and social sciences. To check the reliability of the questionnaire, the test-retest method was used. The time span of the research was 2020-2021. To analyze the data and answer the research questions, frequency statistics, mean, chi-square test and Kruskal-Wallis were used.

Findings: The results showed that social networks are the most important source of information in the group of users and also in the group of non-users of the studied provinces. The subjects of interest that participants expect public libraries to provide are psychology, life skills, and language education, respectively. The participants prefer non-curricular information and entertainment sources to be in both Farsi and Turkish-Azeri languages. In the field of identifying educational needs, the findings of the research showed that teaching general life skills is the most important educational need identified by the studied society. From the users' point of view, storytelling in the national language; From the point of view of non-users, providing employment information; And from the point of view of librarians, holding cultural-artistic programs are the most important cultural-social needs of public libraries in the studied provinces.

Originality/value: The studied community has a wide range of informational, educational, socio-cultural and service needs. They emphasized the need to pay more attention to resources related to Azari language and culture. Public libraries should design and provide services and resources that fit the specific needs and expectations of the Azari-speaking community. In this way, they will help to preserve the heritage and culture of the tribes and will provide reasons for more visit and use of public libraries in the studied provinces.

Keywords: Assessment, Information needs, service-educational needs, socio-cultural needs, Azari community, public libraries.

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی با هدف خدمت‌رسانی به آحاد مختلف جامعه به وجود آمده‌اند. این رسالت میسر نمی‌شود مگر با شناخت جامعه مخاطب و نیازهای اطلاعاتی و خدماتی جامعه و دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات و دانش و ارائه خدمات برای همه گروه‌ها صرف نظر از سن، نژاد، دین، ملیت، و موقعیت اجتماعی. بر این اساس، یکی از عوامل مهم موفقیت و استمرار کتابخانه‌های عمومی در گروی تأمین خدمات و منابع اطلاعاتی برای پاسخگویی به نیازهای جامعه است (گیل؛ ۲۰۰۱)، امری که گمان می‌رود به واسطه آن عدالت اجتماعی محقق می‌شود (آشرو؛ ۲۰۰۷؛ بروفی؛ ۲۰۰۷؛ ورهائم؛ ۲۰۱۴).

اهمیت توجه به نیازهای اطلاعاتی و خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی به قدری است که در متون مربوط به این حوزه، مفهومی به نام خدمات کتابخانه‌ای نیازمحور مطرح شده است. منظور از خدمات کتابخانه‌ای نیازمحور، ایجاد کتابخانه‌ای است که دارای راهبردها، ساختارها، نظام‌ها، و خدمات فرهنگی است تا به واسطه آن، این امکان فراهم شود که نیازهای جامعه شناسایی، اولویت‌بندی و برآورده شود. در راستای شناسایی این نیازها، همه اجزای جامعه محلی باید در برنامه‌ریزی، طراحی، ارائه و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای، فعالانه مشارکت کنند (پیتمن و وینسنت؛ ۲۰۱۰).

تجزیه و تحلیل نیازهای کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی اساسی‌ترین کار برای تشخیص وضعیت و مشکلات عملکرد کتابخانه‌ها با هدف طراحی خدمات کتابخانه بر اساس نتایج ارزیابی است (دانگی‌شین، جیون و لی؛ ۲۰۲۲). نوح و کیم (۲۰۲۰) بیان می‌کنند که تغییر مستمر اهداف کتابخانه برای رفع نیازها و علایق جامعه ضروری است. از سوی دیگر، نیازسنجی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند شکاف بین سیستم کتابخانه‌ای فعلی و جایی که کتابخانه‌ها باید در آن قرار بگیرند را شناسایی کند (اسکات براون؛ ۲۰۲۰). شناخت جامعه کتابخانه و درک عمیق از نیاز آن‌ها، به دست‌اندرکاران کتابخانه‌های عمومی این امکان را می‌دهد که موازنه‌ای منطقی بین منابع و خدمات خود با نیاز مراجعان برقرار سازند، امری که از یک‌طرف موجب دستیابی افراد به مقاصدشان و از سوی دیگر، روزآمد شدن منابع اطلاعاتی و انطباق خدمات کتابخانه با نیازهای جامعه مخاطب می‌شود.

با در نظر گرفتن موارد فوق، در کشوری مانند ایران با ترکیب قومیتی متنوع توجه به کتابخانه‌های نیازمحور بیشتر احساس می‌شود. ایران کشوری متشکل از اقوام مختلف شامل فارس، ترک، عرب، لر، کرد، ترکمن و بلوچ و ... است که هویت فرهنگی سرزمین ایران را تشکیل می‌دهد. طبق اصل ۱۹ قانون اساسی^۹ مردم ایران از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی

¹ Gill

² Usherwood

³ Brophy

⁴ Vårheim

⁵ Pateman & Vincent

⁶ Donghee Shin, Jeon & Lee

⁷ Noh & Kim

⁸ Scott Brown

^۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، مصوب ۱۳۵۹، فصل سوم، اصل نوزدهم.

برخوردارند و رنگ و نژاد، زبان و مانند آن‌ها سبب امتیاز نخواهد شد. توجه به نیازهای اطلاعاتی هر کدام از این اقوام در بستر کتابخانه‌های عمومی باعث می‌شود این کتابخانه‌ها به نهادهایی اجتماع‌محور تبدیل شوند و از این طریق بر غنای فرهنگی جامعه افزوده و به شکل‌گیری هویت فرهنگی کمک شایانی کنند. برای تحقق این مهم و همگامی با رهنمودهای ایفلا (کونتز و گابین؛ ۲۰۱۰)، ضروری است کتابخانه‌های عمومی در تأمین منابع و ارائه خدمات نگاه ویژه‌ای به فرهنگ‌ها و زبان‌های محلی داشته باشند. این مأموریت کتابخانه به طور قابل توجهی با انتشار بیانیه‌های ملی و بین‌المللی، دستورالعمل‌ها و استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی از دهه ۱۹۸۰ به بعد ترویج و تسهیل شده است (انجمن کتابخانه‌ها و اطلاعات استرالیا؛ ۱۹۸۴؛ ایفلا؛ ۱۹۸۶؛ انجمن کتابخانه‌های کانادا؛ ۱۹۸۷؛ شورای موزه‌ها، کتابخانه‌ها و آرشیوها؛ ۲۰۰۳؛ انجمن کتابخانه‌های آمریکا؛ ۲۰۰۷).

با وجود اینکه جامعه آذری یکی از بزرگ‌ترین گروه‌های قومی در ایران است، اما نیازهای اطلاعاتی و انتظارات این گروه از کتابخانه‌های عمومی مشخص نیست. این وضعیت تقریباً برای سایر گروه‌ها و اقلیت‌های قومی ایران نیز صادق است. گفتنی است که نظام مدیریت کتابخانه‌های عمومی در ایران متمرکز است و کتابخانه‌های عمومی کشور قطع نظر از بافت محلی و گروه قومی خدمت‌گیر، منابع و خدمات کم و بیش مشابهی را ارائه می‌کنند. عدم تحلیل نیازهای اطلاعاتی و انتظارات کاربران از کتابخانه‌های عمومی می‌تواند موجب گسستگی ارتباط بین مجموعه‌سازی و اشاعه اطلاعات شده، و بهره‌برداری کاربران از خدمات اطلاعاتی را مختل کند. یکی از دلایل نرخ پایین عضویت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی ایران (طبرسا، محبوب و اسمعیلی گیوی، ۱۳۸۹) می‌تواند به این موضوع برگردد. بر این اساس، اجرای طرح‌های نیازسنجی اطلاعاتی و خدماتی در چنین جوامع چندفرهنگی ضرورت دوچندان می‌یابد. چنین بررسی‌هایی باید به‌طور مرتب و در فواصل زمانی معین تکرار شوند. با توجه به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر قصد دارد نیازهای اطلاعاتی، خدماتی، آموزشی و فرهنگی-اجتماعی و انتظارات و دیدگاه جامعه آذری را نسبت به کتابخانه‌های عمومی خدمت‌دهنده در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان مورد بررسی قرار دهد. بدین منظور اهداف پژوهش عبارتند از:

۱. تعیین منابع کسب اطلاعات جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه
۲. تعیین گرایش‌ها و علایق موضوعی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه
۳. تعیین اولویت زبانی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه در استفاده از منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی تهیه شده توسط کتابخانه‌های عمومی

¹ Koontz & Gubbin

² Australian Library and Information Association

³ IFLA

⁴ Canadian Library Association

⁵ Council for Museums, Libraries and Archives

⁶ American Library Association

۴. تعیین ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه
۵. تعیین کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه جامعه پژوهش
۶. تعیین نیازهای خدماتی، آموزشی و فرهنگی- اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه
- پژوهش‌های اندکی در حوزه نیازسنجی اطلاعاتی و خدماتی کتابخانه‌های عمومی در سطح محلی در ایران صورت گرفته است. برخی از این پژوهش‌ها به طریقی با جامعه آذری در ارتباط هستند. برای مثال، ستاری و جواهری (۱۳۸۵) با استفاده از روش پیمایشی، به نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل از دیدگاه کاربران کتابخانه‌ها پرداختند. اگرچه آنها در این پژوهش، یک نیازسنجی اطلاعاتی عمومی را اجرا کردند و تفاوت‌های نیاز اطلاعاتی ناشی از عواملی مانند زبان و فرهنگ را نادیده گرفتند. آنها دریافتند مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات کاربران کتابخانه‌های عمومی، کتاب بوده است. انگیزه بیشتر کاربران از مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استان، رفع نیازهای تحقیقاتی و انجام پروژه‌های درسی بوده است. همچنین، مهم‌ترین اولویت‌های موضوعی مراجعان نیز به ترتیب عبارت بودند از: علوم و فناوری، هنرها، ادبیات، علوم اجتماعی، روان‌شناسی و فلسفه، کلیات، جغرافیا و تاریخ، دین و مذهب، و زبان‌ها. در پژوهشی صالحی ده‌پادکانی، برادر، و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۸۸) به بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان عشایر کوچنده ایل قشقایی استان فارس پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که دانش‌آموزان به موضوعات فرهنگی و ورزشی بیش از سایر زمینه‌ها نیاز دارند.
- دسته دیگری از پژوهش‌های محلی با سایر گروه‌های قومی ایران مرتبط هستند. پژوهش بیگدلی و فرهادیان (۱۳۸۱) در خصوص تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی خوزستان نمونه‌ای از آنهاست. اکثر ساکنان استان خوزستان را گروه قومی عرب‌ها تشکیل می‌دهند. در این پژوهش آشکار گردید مجموعه‌سازی در کتابخانه‌های استان خوزستان بر اساس نیازهای کاربران صورت نمی‌گیرد و کاربران از روند فعلی مجموعه‌سازی رضایت ندارند. زارع (۱۳۹۱) به بررسی رفتار اطلاع‌یابی روزمره دو گروه قومی ساکن در اهواز شامل عرب‌ها و بختیاری‌ها پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که رابطه هویت ملی، هویت قومی و احساس تبعیض با فرایند اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره معنادار است. همچنین نتیجه تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای هر دو قوم نشان داد که هویت ملی، هویت قومی و احساس تبعیض پیش‌بینی‌کننده‌های تعیین‌کننده‌ای برای اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره منسوبین به اقوام مورد مطالعه بود. نسائی (۱۳۹۷) به سنجش نیاز اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه‌ها پرداخت. قوچان شهری در استان خراسان شمالی است که در آن اقوام مختلفی همچون ترک، کرد، و فارس ساکن هستند. بر اساس یافته‌های پژوهش اغلب استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی به دلیل نیاز به کتب آزمون‌های ورودی دانشگاه‌ها به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. همچنین در این پژوهش مشخص شد که خود کتابداران به دلیل مجموعه‌سازی متمرکز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از شیوه انتخاب کتاب برای کتابخانه‌ها رضایت نداشتند و آن را متناسب با نیاز کاربران نمی‌دانستند. زنگنه، زنگنه و زارع (۱۴۰۱) به بررسی رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره ساکنان شهر کرمانشاه مطالعه موردی قوم کرد با تأکید بر نظریه زندگی سه‌بعدی پرداختند. اخبار مهمترین کانال کسب اطلاعات زندگی روزمره قوم کرد بود. پاسخگویان بیشتر از پیام‌رسان‌های

خارجی مانند تلگرام و واتساپ با اختلاف فاحش نسبت به پیام‌رسان‌های داخلی استفاده کردند. یافته‌ها نشان داد متغیرهای جمعیت شناختی بر همبستگی هویت قومی، هویت ملی، احساس تبعیض با اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره تأثیر ندارند. برای بررسی معناداری رابطه هر سه متغیر مستقل پژوهش یعنی هویت قومی، هویت ملی، حس تبعیض با متغیر وابسته رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره قوم کرد از رگرسیون چندمتغیره به روش همزمان استفاده شد. مقدار ضریب تعیین تعدیل- شده نشان داد ۴۲ درصد از تغییرات رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره قوم کرد، توسط متغیرهای مستقل هویت قومی و حس تبعیض پیش‌بینی شد. رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره قوم کرد مفهوم پیچیده‌ای است که تحت تأثیر متغیرهای زیادی است که متغیرهای مستقل هویت قومی و احساس تبعیض توانستند کمی بیش از یک‌چهارم از تغییرات آن را پیش‌بینی کنند؛ بنابراین لزوم بررسی دیگر عوامل اثرگذار بر رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره این قوم احساس می‌شود.

گروه‌های قومی ساکن در کشورهای خارجی را در دو دسته می‌توان قرار داد: دسته اول گروه‌های قومی هستند که ساکنان اصلی کشور مقصد نبوده و پس از مهاجرت یک اجتماع قومی تشکیل داده‌اند. دسته دوم گروه‌های قومی هستند که ساکنان اصیل کشورها از دوران باستان بوده‌اند. پژوهش‌های انجام شده در حیطه نیازهای اطلاعاتی گروه‌های قومی و اقلیت‌ها را نیز می‌توان در دو دسته قرار داد: پژوهش‌هایی که به نیازهای اطلاعاتی گروه‌های قومی و اقلیت مهاجر می‌پردازند، و پژوهش‌هایی که نیازهای اطلاعاتی گروه‌های قومی بومی کشورها را می‌سنجند. این مطالعات در کشورهای چندفرهنگی مختلف مانند ایالات متحده (سیریکول و دورنر؛ ۲۰۱۶، آتیسو، کامر و آدکینز؛ ۲۰۱۸)، کانادا (پیکو؛ ۲۰۰۸؛ دلیکو و دالی؛ ۲۰۱۱)، بریتانیا (بیردی، ویلسون و منصور؛ ۲۰۱۲)، استرالیا (لیو و ژانگ؛ ۲۰۱۷؛ واردل، گاریسون و بل؛ ۲۰۲۲)، نیوزلند (لین و بوماه؛ ۲۰۱۹)، دانمارک (برگر؛ ۲۰۰۲؛ تورهاوگ؛ ۲۰۰۳؛ البشاوزن و اسکوو؛ ۲۰۰۴؛ هنکس؛ ۲۰۱۴)، سوئد (لیندبرگ؛ ۱۴)

¹ Colony

² Sirikul & Dorner

³ Atiso, Kammer, & Adkins

⁴ Paola Picco

⁵ Dilevko & Dali

⁶ Birdi, Wilson & Mansoor

⁷ Liu & Zhang

⁸ Wardle, Garrison & Bell

⁹ Lin & Boamah

¹ Berger 0

¹ Thorhauge 1

¹ Elbeshausen & Skov 2

¹ Hancks 3

¹ Lindberg 4

۲۰۰۳؛ لامسا^۱؛ هانسن^۲؛ (۲۰۱۱)، آفریقای جنوبی (اوجولا^۳؛ ۲۰۰۲؛ کوسیجن و همکاران^۴؛ ۲۰۰۲)، کرواسی (استریچویچ^۵؛ ۲۰۰۹؛ تاناکوویچ، لاکوویچ و استانارویک^۶؛ ۲۰۱۲)، فنلاند (رکدال^۷؛ ۲۰۰۳)، نروژ (واگان^۸؛ ۲۰۰۳)، اسپانیا (آگوستین لاکروز و سائورین پارا^۹؛ ۲۰۲۰)، روسیه (چادنوا^{۱۰}؛ ۲۰۱۲)، چین (جو، کویی و لیو^{۱۱}؛ ۲۰۱۹)، اندونزی (پرتویس و پراستیوان^{۱۲}؛ ۲۰۱۸؛ راتنانینگروم و یوگا^{۱۳}؛ ۲۰۱۸؛ روسید و روکیاح^{۱۴}؛ ۲۰۱۹)، و پاکستان (بشیر^{۱۵}؛ ۲۰۲۰) صورت گرفته است. برخی از یافته‌های برجسته این مطالعات با اذعان به تفاوت‌هایی که در نیازها و انتظارات مهاجران و گروه‌های قومی در مواجهه با کتابخانه‌های عمومی داشتند به طور خلاصه در ادامه بیان شده است: مهاجران جدید به اطلاعاتی درباره همه جوانب زندگی در محیط جدید نیاز دارند. آنها در این مرحله اطلاعاتی در مورد کشور میزبان و جامعه محلی، شهروندی، یادگیری زبان، و استخدام (تو، ۱۹۹۵؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶) نیاز دارند. پس از گذشت سال‌های اول مهاجرت، نیازهای اطلاعاتی آنها تغییر می‌کند. مهمترین نیازهای اطلاعاتی مهاجران و گروه‌های قومی شامل آموزش (نوراتیل^{۱۶}؛ ۱۹۸۵؛ یون، ۱۹۹۲)، سلامت (تو، ۱۹۹۵؛ توورک^{۱۷}؛ ۲۰۰۹؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶)، مهارت‌های زندگی مانند برقراری ارتباط (سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶)، اقتصاد خانواده، باغبانی (تو، ۱۹۹۵)، مراقبت از کودکان، تغذیه، و مخاطرات کار (الیس، ۱۹۸۳)، نیازهای حقوقی و سیاسی مانند استخدام و بازنشستگی (الیس، ۱۹۸۳)، حفظ میراث قومی و سرگرمی (نوراتیل، ۱۹۸۵) است. مهاجران و گروه‌های قومی برای کسب اطلاعات بیشتر به منابع اطلاعاتی غیررسمی مانند افراد متخصص (یون، ۱۹۹۲) خانواده، دوستان، و اینترنت (توورک، ۲۰۰۹؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۰) و شبکه‌های اجتماعی (آتیسو، کامر، و آدکینز، ۲۰۱۸) متکی بودند. بخش مهمی از اعضای مهاجران و گروه‌های قومی خواستار تهیه منابع اطلاعاتی به زبان مادری و تقویت مجموعه از نظر زبان مادری بودند (الیس، ۱۹۸۳؛ برگر، ۲۰۰۲؛ تاناکوویچ، لاکوویچ و استانارویک، ۲۰۱۱؛ واردل، گاریسون و بل، ۲۰۲۲)، زیرا آنها نگران فاصله

¹ Lamsa

² Hansson

³ Ocholla

⁴ Cosijn et al

⁵ Stricevic

⁶ Tanackovic, Lacovic & Stanarevic

⁷ Rekdal

⁸ Vaagan

⁹ Agustín-Lacruz and Saurin-Parra

¹⁰ Chadnova 0

¹¹ Zhou, Cui, and Luo 1

¹² Pertiwi & Prasetyawan 2

¹³ Ratnaningrum & Yoga 3

¹⁴ Rosyid & Rukiyah 4

¹⁵ Bashir 5

¹⁶ Nauratil 6

¹⁷ Twork 7

گرفتن فرزندان‌شان از پیشینه فرهنگی خود بوده، در نتیجه تهیه منابع اطلاعاتی به زبان مادری را برای حفظ فرهنگ خود ضروری می‌دانند (مالاروله^۱؛ ۲۰۰۱؛ برگر، ۲۰۰۲).

یکی دیگر از ابعاد مرور پیشینه‌ها شناسایی موانع استفاده مهاجران و گروه‌های قومی از کتابخانه‌های عمومی است که برخی از موانع مانند ناتوانی برقراری ارتباط زبانی بین ساکنان اجتماعات محلی و کارکنان کتابخانه (تینکر، ۱۹۹۰؛ تو، ۱۹۹۵؛ بالا و آدکینز، ۲۰۰۴؛ رودریگز^۲؛ ۲۰۰۶؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶) مختص مهاجران است، چرا که گروه‌های قومی به واسطه حضور دیرینه در کشور مربوطه با زبان‌های رایج و رسمی آن کشور آشنایی داشته و به نظر نمی‌رسد برای برقراری ارتباط مشکل زبانی داشته باشند. برخی دیگر از موانع استفاده از کتابخانه‌های عمومی توسط مهاجران و گروه‌های قومی به این شرح هستند: ناکافی بودن یا نبود منابع به زبان مهاجران و گروه‌های قومی (بیردی ویلسون و منصور، ۲۰۱۲؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶؛ راتنانینگروم و یوگا، ۲۰۱۸)، منسوخ بودن منابع (برگر، ۲۰۰۲)، کمبود یا نبود کارکنان آشنا به زبان مهاجران و گروه‌های قومی برای ارائه خدمات (دلیو کو و دالی، ۲۰۱۱؛ تانا کوویچ، لاکوویچ و استاناریویک، ۲۰۱۲)، کمبود بودجه (پیکو، ۲۰۰۸؛ دلیو کو و دالی، ۲۰۱۱) یا نبود بودجه اختصاصی برای فراهم آوری منابع به زبان مهاجران و گروه‌های قومی (الکلاف و میکا^۳؛ ۲۰۰۹)، پایین بودن رضایت عمومی از خدمات و رفتار کارکنان کتابخانه (برگر، ۲۰۰۲؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶)، احساس ناخوشایند نسبت به کتابخانه‌های عمومی از سوی مهاجران و گروه‌های قومی (گوئررا، ۲۰۰۶؛ رودریگز، ۲۰۰۶)، عدم ارزیابی منظم نیازهای اطلاعاتی مهاجران و گروه‌های قومی (الکلاف و میکا، ۲۰۰۹)، موانع سیاسی و اجتماعی، عدم برنامه‌ریزی‌های مناسب در خصوص خدمات فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی (دوران و پرستون^۴؛ ۲۰۰۰)، عدم برنامه‌ریزی و سازماندهی خدمات (پائول، ۱۹۷۶)، فقدان ساختار سازمانی مناسب برای پاسخگویی به نیازهای احتمالی (لیستون و سن، ۲۰۰۹)، عدم سنخیت منابع کتابخانه با نیاز اطلاعاتی اجتماع مهاجران و گروه‌های قومی (تینکر، ۱۹۹۰)، عدم تناسب بین مجموعه کتابخانه و جمعیت اجتماعات گوناگون حاضر در شهر (رودریگز، ۲۰۰۶)، محدود بودن خدمات ارائه‌شده به مهاجران و گروه‌های قومی (نس^۵؛ ۲۰۱۵)، ساختارهای سازمانی نامناسب در امر فراهم آوری منابع کتابخانه‌ای (کوک، فیدر و مالی، ۱۹۹۳)، و پایین بودن ابتکارات کتابخانه‌ای توسعه یافته برای مهاجران و گروه‌های قومی (آگوستین لاکروز و سایورا پارا، ۲۰۲۰).

مرور پژوهش‌های داخلی نشان می‌دهد به جز پژوهش زارع (۱۳۹۱) که با رویکرد داده‌ورزی در فرهنگ صورت گرفته، بقیه پژوهش‌ها صرفاً به نیازسنجی اطلاعاتی و خدماتی کتابخانه‌های عمومی با روش‌های معمول پرداخته و موضوعات زبانی و فرهنگی در آنها مورد توجه قرار نگرفته است. مرور پیشینه‌های متعدد در کشورهای چندفرهنگی مذکور نشان داد که گروه‌های قومی و مهاجران دارای نیازهای اطلاعاتی متنوعی هستند. در کنار استفاده از منابع به زبان رسمی کشور مقیم به تهیه و ارائه

¹ Malarvele

² Rodrigues

³ Al-Qallaf & Mika

⁴ Doran & Preston

⁵ Nes

⁶ Ethno-informatics

منابع و خدمات اطلاعاتی به زبان مادری تاکید داشتند. آنها در استفاده از کتابخانه‌های عمومی با موانع متعددی روبرو بودند از جمله در برقراری ارتباط مفید و سازنده با کتابداران و خدمات و منابع کتابخانه‌ها. همچنین مرور مطالعات پیشین نشان می‌دهد که مهاجران و گروه‌های قومی در ارتباط با نیازها و انتظاراتشان از کتابخانه‌ها عمومی شباهت‌های قابل توجهی دارند، اما نیازهای اطلاعاتی مهاجران در سال‌های اول مهاجرت متفاوت است. پس از گذشت سال‌های اول مهاجرت، نیازهای اطلاعاتی آنها تغییر می‌کند و به نیازهای اطلاعاتی گروه‌های قومی مقیم در آن کشورها نزدیک‌تر می‌شود. این نکته می‌تواند برای کتابخانه‌های عمومی در طراحی و ارائه خدمات مورد توجه قرار گیرد.

روش‌شناسی

این پژوهش به عنوان بخشی از یک طرح ملی مصوب با حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با عنوان «شناسایی و سنجش نیاز اجتماعات آذری در حوزه خدمات کتابخانه‌های عمومی: اطلاع‌رسانی، آموزش و فراغت فرهنگی» انجام شده است. در این مرحله از روش پیمایش و از پرسشنامه محقق ساخته برای مطالعه نظرات جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه استفاده شد. برای بررسی روایی پرسش‌نامه ابتدا روایی محتوایی و صوری مورد توجه بود و سپس پرسش‌نامه برای تأیید در اختیار چندین متخصص علم اطلاعات و دانش‌شناسی و علوم اجتماعی قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از روش آزمون-بازآزمون استفاده شد که میزان همبستگی پاسخ‌ها برابر با ۰/۹۵ و در سطح قابل به دست آمد. جامعه پژوهش به سه دسته تقسیم شد: کتابداران کتابخانه‌های عمومی چهار استان مورد مطالعه، جامعه کاربران و جامعه غیر کاربران. بر اساس آمار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تعداد ۷۱۸ کتابدار در کتابخانه‌های عمومی چهار استان مورد مطالعه مشغول به فعالیت بودند که بر طبق جدول کرجسی-مورگان از بین آنها ۲۵۶ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب گردید. پرسش‌نامه الکترونیکی مربوطه از طریق کارتابل اداری نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بین همه آنها توزیع گردید. پس از چند مرحله یادآوری و پیگیری، تعداد ۲۵۶ پرسش‌نامه تکمیل شده دریافت شد که حاکی از نرخ پاسخگویی ۱۰۰ درصدی است. برای نمونه‌گیری از جامعه کاربران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه بدین صورت عمل شد: ابتدا تعداد کل کاربران کتابخانه‌های عمومی استان‌های مورد مطالعه از اداره کل پژوهش و نوآوری نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در قالب یک فایل اکسل دریافت شد که ۳۰۵۲۴۹ نفر بودند. از جامعه کاربران، بر طبق جدول کرجسی-مورگان به تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین شدند. سپس با استفاده از روش تصادفی منظم برای هر شهرستان، نمونه‌ها انتخاب شده و با ایشان تماس گرفته می‌شد. در صورت موافقت نمونه انتخاب شده برای شرکت در پژوهش، لینک پرسش‌نامه الکترونیکی از طریق ایمیل یا شبکه‌های اجتماعی برای وی ارسال می‌شد. در برخی از موارد نیز پرسش‌نامه به صورت مصاحبه تلفنی با نمونه تکمیل می‌شد. در صورتی که نمونه انتخاب شده، تمایل نداشت در پژوهش شرکت نماید، نفر دیگری از فهرست مشخصات جایگزین وی می‌شد. در این مرحله تمامی شهرهای هر استان برای بررسی انتخاب شدند. گروه دیگر مورد بررسی جامعه غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه بودند. قابل ذکر است که منظور از گروه‌های غیر کاربران در این پژوهش افرادی هستند که کاربر فعال کتابخانه عمومی نبوده، اما ممکن است در مقطعی از زمان و با واسطه دوستان و آشنایان از

کتابخانه‌های عمومی استفاده کرده باشد. با توجه به اینکه زمان پژوهش حاضر مربوط به سال ۱۳۹۹-۱۴۰۰ است، بدین منظور ابتدا تعداد کل جمعیت چهار استان بر اساس سرشماری نفوس سال ۱۳۹۵ احصا شد که ۱۸۵۸۳۷۵۲ نفر بود. قابل ذکر است که سال ۱۳۹۵ آخرین سرشماری رسمی جمعیت ایران توسط مرکز آمار است و بنابراین این آمار مورد استناد قرار گرفت و بر اساس آن جمعیت استان‌های مورد مطالعه بدست آمد. سپس بر طبق جدول مورگان- کرجسی تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین شد و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای اعضای نمونه انتخاب شدند. بدین منظور هر شهر مورد مطالعه با توجه به وسعت جغرافیایی و حجم جمعیتی به بلوک‌هایی تقسیم گردید و تعداد نمونه‌های اختصاص یافته به هر شهرستان به‌طور مساوی بین بلوک‌ها تقسیم شد. سپس بر اساس تعداد نمونه‌های اختصاص یافته به هر بلوک، پرسش‌نامه‌ها به‌طور تصادفی بین جمعیت آن بلوک توزیع گردید. لازم به توضیح است افرادی برای تکمیل پرسش‌نامه انتخاب می‌شدند که کاربر کتابخانه‌های عمومی نبوده و از جامعه آذری (غیر کرد، فارس و غیره) باشند. از آمار توصیفی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه نتایج پژوهش استفاده شده است. بدین صورت که آمار توصیفی در تهیه جداول توزیع فراوانی، محاسبه درصد فراوانی و میانگین داده‌ها گزارش شده است. آمار استنباطی برای برآورد نتایج به دست آمده در سطح جامعه و مقایسه تفاوت میانگین گروه‌های مورد مطالعه از نظر نیازهای خدماتی، آموزشی، فرهنگی- اجتماعی، و کفایت منابع مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه به اینکه داده‌ها در تمامی مؤلفه‌های مورد بررسی از توزیع طبیعی برخوردار نبودند، برای مقایسه تفاوت میانگین گروه‌های مختلف شرکت کننده در پژوهش از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

یافته‌ها

۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی جامعه پژوهش

در این پژوهش دیدگاه سه گروه از افراد به‌طور مستقل مورد بررسی قرار گرفته است که توزیع جنسیتی آن‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. جنسیت شرکت کنندگان در پژوهش

گروه	جنسیت		گروه	
	مرد	زن		
کاربران	۳۱ درصد	۱۱۹ فراوانی	۶۹ درصد	۲۶۵ فراوانی
غیر کاربران	۳۹	۱۵۰	۶۱	۲۳۴
کتابداران	۱/۴۲	۱۰۸	۹/۵۷	۱۴۸

همان‌طور که داده‌های جدول نشان می‌دهد میزان مشارکت زنان در گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران به ترتیب ۶۹، ۶۱ و ۵۷/۹ درصد و میزان مشارکت مردان در گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران به ترتیب ۳۱، ۳۹ و ۴۲/۱ درصد است. در جدول ۲ توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سن ارائه شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر حسب سن

گروه	سن			
	زیر ۱۵	۱۵-۲۴	۲۵-۳۴	۳۵-۴۴
کاربران	۱۲	۱۶۸	۱۱۱	۶۰
	۴۵ به بالا			۳۳

فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (زودآیند/ ویرایش نشده)

غیر کاربران	۴	۱۳۸	۱۴۰	۶۰	۴۲
کتابداران	۰	۰	۷۰	۱۵۱	۳۵

همان‌طور که داده‌های جدول نشان می‌دهد در این پژوهش اغلب گروه‌های سنی مشارکت داشته‌اند، به‌طوری که بیشترین مشارکت در گروه‌های کاربران مربوط به گروه سنی ۱۵ الی ۲۴ سال، در گروه غیر کاربران مربوط به گروه سنی ۲۵ الی ۳۴ سال و گروه کتابداران مربوط به گروه سنی ۳۵ الی ۴۴ سال است. وضعیت تحصیلی گروه‌های شرکت‌کننده در پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. وضعیت تحصیل شرکت‌کنندگان در پژوهش

وضعیت تحصیلی									
گروه	بی‌سواد	ابتدایی	راهنمایی	دبیرستان	دیپلم	فوق‌دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری و بالاتر
کاربران	۰	۵	۱۷	۴۸	۹۱	۳۰	۱۱۲	۷۰	۱۱
غیر کاربران	۴	۲۵	۳۵	۶۷	۶۰	۳۲	۹۶	۵۶	۹
کتابداران	-	-	-	-	-	۴	۱۰۷	۱۴۰	۵

بر اساس داده‌های جدول ۳، در هر دو گروه کاربران و غیر کاربران بیشترین و کمترین میزان مشارکت به ترتیب به گروه‌های تحصیلی کارشناسی و بی‌سواد است. نهایتاً در گروه کتابداران گروه‌های تحصیلی کارشناسی و فوق‌دیپلم به ترتیب بیشترین و کمترین مشارکت را داشته‌اند.

۲. شناسایی منابع کسب اطلاعات جامعه مورد مطالعه

جدول ۴ منابع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۴. منابع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی

منابع کسب اطلاعات						جمع
کاربران		غیر کاربران		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	درصد
۱۷۸	۳۵/۴۶	۱۹۸	۶/۵۱	۳۷۶	۹۶/۴۸	رسانه‌های جمعی مانند تلویزیون، رادیو، روزنامه و مجله
۲۱۹	۰۳/۵۷	۱۸۶	۴/۴۸	۴۰۵	۷۳/۵۲	وب‌سایت‌ها و وبلاگ‌های اینترنتی
۲۶۶	۲۷/۶۹	۲۸۳	۶/۷۳	۵۴۹	۴۸/۷۱	شبکه‌های اجتماعی مانند تلگرام، واتساپ، فیس‌بوک
۱۶۴	۷۱/۴۲	۴۶	۱/۱۲	۲۱۰	۳۴/۲۷	کتابخانه‌های عمومی
۴۳	۲۰/۱۱	۲۵	۶/۶	۶۸	۸۵/۸	کتابخانه‌های دانشگاهی
۱۳	۳۹/۳	۰	۰	۱۳	۶۹/۱	کتابخانه‌های مدارس
۶۵	۹۳/۱۶	۵۵	۳/۱۴	۱۲۰	۶۳/۱۵	دوستان و آشنایان
۸۴	۸۸/۲۱	۱۰۶	۵/۲۷	۱۹۰	۷۴/۲۴	افراد مطلع و متخصص
۰	۰	۴	۱/۱	۴	۵۲/۰	سایر منابع (کتابخانه‌های شخصی، کتابخانه‌های تخصصی، شرکت در کارگاه‌ها و همایش‌ها، مجلات علمی و عمومی، ماهواره)

همان‌طور که داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۲۶۶ (۶۹/۲۷ درصد) پراستفاده‌ترین و کتابخانه‌های مدارس با فراوانی ۱۳ (۳/۳۹ درصد) کم‌استفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی است. همچنین، در گروه غیر کاربران شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۲۸۳ (۷۳/۶ درصد) و کتابخانه‌های مدارس با

فراوانی صفر (صفر درصد) به ترتیب پراستفاده‌ترین و کم‌استفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات هستند. در مجموع گروه کاربران غیر کاربران، برای کسب اطلاعات از شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۵۴۹ (۷۱/۴۸ درصد) و از سایر منابع با فراوانی ۴ (۰/۵۲ درصد) به ترتیب بیشترین و کمترین استفاده را به عمل آورده‌اند. نکته قابل توجه در منابع کسب اطلاعات جامعه پژوهش این است که کتابخانه‌های عمومی برای کاربران این کتابخانه‌ها در رتبه ۴ و برای غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی در رتبه ۶ قرار دارد.

۳. شناسایی گرایش‌ها و علایق موضوعی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

در راستای شناسایی بهتر نیاز اطلاعاتی گروه‌های کاربران و غیر کاربران، از آن‌ها خواسته شد تا موضوعات موردعلاقه خود را بر اساس طبقه‌بندی موضوعی صورت گرفته توسط پژوهشگران تعیین کنند. این طبقه‌بندی موضوعی بر اساس طبقه‌بندی موضوعی خانه کتاب و ادبیات ایران، سایت‌های فروش کتاب و پژوهش‌های مرتبط مانند پژوهش ستاری و جواهری (۱۳۸۵) و دیدگاه خود پژوهشگران تهیه شده است.

جدول ۵ فراوانی موضوعات موردعلاقه این گروه‌ها را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۵. موضوعات موردعلاقه ابراز شده گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی

موضوعات مورد علاقه	کاربران		غیر کاربران		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کلیات (مانند واژه‌نامه، دایره‌المعارف و ...)	۱۱۷	۴۷/۳۰	۱۰۶	۵/۲۷	۲۲۳	۰۴/۲۹
دین و مذهب	۶۷	۴۵/۱۷	۵۹	۴/۱۵	۱۲۶	۴۱/۱۶
فلسفه	۷۳	۰۱/۱۹	۳۰	۷/۷	۱۰۳	۴۱/۱۳
خانواده	۱۰۹	۳۹/۲۸	۱۹۰	۵/۴۹	۲۹۹	۹۳/۳۸
مهارت زندگی	۱۵۹	۴۱/۴۱	۲۰۲	۷/۵۲	۳۶۱	۰۱/۴۷
روانشناسی	۲۰۱	۳۴/۵۲	۱۹۴	۵/۵۰	۳۹۵	۴۳/۵۱
زنان	۱۰۲	۵۶/۲۶	۱۳۵	۲/۳۵	۲۳۷	۸۶/۳۰
کودک و نوجوان	۱۰۹	۳۹/۲۸	۱۱۸	۸/۳۰	۲۲۷	۵۶/۲۹
مدیریت	۶۳	۴۱/۱۶	۷۲	۷/۱۸	۱۳۵	۵۸/۱۷
فرهنگ	۹۹	۷۸/۲۵	۱۳۵	۲/۳۵	۲۳۴	۴۷/۳۰
علوم اجتماعی و سیاسی	۶۲	۱۵/۱۶	۷۲	۷/۱۸	۱۳۴	۴۵/۱۷
آموزش زبان	۱۳۱	۱۱/۳۴	۱۷۷	۲/۴۶	۳۰۸	۱۰/۴۰
آموزش کامپیوتر	۱۰۰	۰۴/۲۶	۱۷۳	۱/۴۵	۲۷۳	۵۵/۳۵
حقوق	۵۲	۵۴/۱۳	۵۵	۳/۱۴	۱۰۷	۹۳/۱۳
مالی و اقتصادی	۵۵	۳۲/۱۴	۵۱	۲/۱۳	۱۰۶	۸۰/۱۳
زبان و ادبیات محلی و بومی	۹۱	۷۰/۲۳	۱۰۶	۵/۲۷	۱۹۷	۶۵/۲۵
زبان و ادبیات ملی	۵۴	۰۶/۱۴	۵۱	۲/۱۳	۱۰۵	۶۷/۱۳
داستان و رمان	۱۶۹	۰۱/۴۴	۱۰۱	۴/۲۶	۲۷۰	۱۶/۳۵

¹ <https://ketab.ir/>

۲۲/۲۴	۱۸۶	۲۲	۸۴	۵۶/۲۶	۱۰۲	شعر
۸۳/۲۳	۱۸۳	۹/۲۰	۸۰	۸۲/۲۶	۱۰۳	علمی - تخیلی
۱۷/۲۶	۲۰۱	۶/۲۸	۱۱۰	۷۰/۲۳	۹۱	علم و فناوری
۰۸/۲۷	۲۰۸	۹/۳۱	۱۲۲	۴۰/۲۲	۸۶	بهداشت و سلامت
۲۰/۱۱	۸۶	۳/۱۴	۵۵	۰۷/۸	۳۱	کشاورزی
۰۲/۱۶	۱۲۳	۷/۱۸	۷۲	۲۸/۱۳	۵۱	گردشگری
۳۷/۱۲	۹۵	۳/۱۴	۵۵	۴۲/۱۰	۴۰	محیط‌زیست و جغرافیا
۰۱/۲۲	۱۶۹	۵/۲۷	۱۰۶	۴۱/۱۶	۶۳	ورزش و سرگرمی
۴۰/۲۲	۱۷۲	۳/۲۵	۹۷	۵۳/۱۹	۷۵	آشپزی
۸۰/۱۶	۱۲۹	۳/۱۴	۵۵	۲۷/۱۹	۷۴	هنر و معماری
۴۰/۲۲	۱۷۲	۶/۱۷	۶۸	۰۸/۲۷	۱۰۴	تاریخ ایران و جهان
۳۵/۲۱	۱۶۴	۶/۱۷	۶۸	۰۰/۲۵	۹۶	تاریخ محلی
۰۳/۷	۵۴	۶/۵	۲۲	۳۳/۸	۳۲	انقلاب و دفاع مقدس
۶۷/۱۶	۱۲۸	۴/۱۵	۵۹	۹۷/۱۷	۶۹	خاطرات و سفرنامه‌ها
۱۵/۳۸	۲۹۳	۳/۳۶	۱۳۹	۱۰/۴۰	۱۵۴	درسی و کمک‌درسی

همان‌طور که داده‌های جدول ۵، نشان می‌دهد موضوعاتی که اغلب افراد شرکت‌کننده در پژوهش، علاقه دارند تا کتابخانه‌های عمومی منابع اطلاعاتی مربوط به آن‌ها را تهیه کنند به ترتیب شامل روان‌شناسی، مهارت زندگی، و آموزش زبان است. گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات روان‌شناسی، داستان و رمان، و مهارت زندگی و گروه غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات مهارت زندگی، روان‌شناسی و خانواده از سوی این کتابخانه‌ها هستند. از نکات حائز توجه این جدول، قرار گرفتن موضوعات زبان و ادبیات محلی و بومی در رتبه چهاردهم، تاریخ ایران و جهان در رتبه هجدهم، تاریخ محلی در رتبه بیستم، و زبان و ادبیات ملی در رتبه بیست و نهم موضوعات مورد علاقه جامعه مورد مطالعه این پژوهش است.

۴. شناسایی اولویت‌زبانی جامعه مورد مطالعه در استفاده از منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی تهیه شده توسط کتابخانه‌های عمومی

نظر به این که زبان جامعه پژوهش ترکی آذری است، توجه به این موضوع در شناسایی نیاز اطلاعاتی حائز اهمیت است. بر این اساس، از شرکت‌کنندگان در پژوهش خواسته شد تعیین نمایند زبان نوشتاری منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی را که تمایل دارند توسط کتابخانه‌های عمومی تهیه شود بیان کنند. جدول ۶، خلاصه یافته‌ها در این زمینه را نشان می‌دهد.

جدول ۶. Error! No text of specified style in document. زبان ترجیحی منابع غیردرسی و سرگرمی گروه کاربران و غیر کاربران

کتابخانه‌های عمومی

جمع		غیر کاربران		کاربران		اولویت زبان
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۵۳/۱۹	۱۵۰	۶/۱۷	۶۸	۳۵/۲۱	۸۲	فقط فارسی
۶۲/۱۸	۱۴۳	۶/۱۷	۶۸	۵۳/۱۹	۷۵	عمدتاً فارسی
۶۶/۴۷	۳۶۶	۷/۵۱	۱۹۹	۴۹/۴۳	۱۶۷	هم به فارسی و هم به ترکی آذری (دوزبانه)

۸۱/۱۰	۸۳	۱۱	۴۲	۶۸/۱۰	۴۱	عمدتاً به ترکی آذری
۵۲/۳	۲۷	۲/۲	۸	۹۵/۴	۱۹	فقط به ترکی آذری

همان‌طور که داده‌های جدول ۶، نشان می‌دهد اغلب افراد شرکت‌کننده در پژوهش ترجیح می‌دهند منابع غیردرسی و سرگرمی کتابخانه‌های عمومی هم به زبان فارسی و هم به زبان ترکی آذری باشد.

۵. بررسی ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران

برای آگاهی از میزان اقبال جامعه مورد مطالعه نسبت به زبان و فرهنگ بومی، از جامعه مورد مطالعه خواسته شد تا ضرورت توجه به تهیه منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری را مشخص نمایند. در جدول ۴ نتایج این بررسی ارائه شده است.

جدول ۷. ضرورت توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه جامعه مورد مطالعه

گروه	حد بالا	حد پایین	میانگین
کاربران	۱۸/۴	۹۵/۳	۰۷/۴
غیر کاربران	۲۲/۴	۰۲/۴	۱۲/۴
کتابداران	۵۴/۴	۳۷/۴	۴۶/۴
جمع	۳۱/۴	۱۱/۴	۲۱/۴

همان‌طور که داده‌های جدول ۷، نشان می‌دهد در مجموع، جامعه مورد مطالعه با میانگین ۴/۲۱ توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری را ضروری می‌دانند. در این میان، گروه کتابداران با میانگین ۴/۴۶، بیشتر از بقیه گروه‌ها توجه به این امر را ضروری دانستند. جدول ۸ به ارائه خلاصه نتایج آزمون کروسکال والیس مربوط به مقایسه میانگین ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران می‌پردازد.

جدول ۸. نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه میانگین ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران

متغیر	نتایج	آماره خی دو	درجه آزادی	معیار تصمیم
	ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه	۱۶/۲۱	۲	۰۰۰/۰

نتایج آزمون کروسکال - والیس در جدول ۸ نشان می‌دهد که میان دیدگاه‌های کاربران، غیر کاربران، و کتابداران از نظر ضرورت توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تفاوت معناداری وجود دارد، به طوری که کتابداران بیشتر از دو گروه کاربران و غیر کاربران بر ضرورت توجه به این منابع تأکید داشته‌اند.

۶. بررسی کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه جامعه پژوهش

در کنار بررسی نیاز اطلاعاتی جامعه کتابخانه‌های عمومی، شناسایی دیدگاه افراد نسبت به کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی موجود در این کتابخانه‌ها، می‌تواند به شناخت جامع‌تری از منابع اطلاعاتی مورد انتظار جامعه کمک کند. در این راستا، کفایت و روزآمدی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی بر اساس دیدگاه‌های سه گروه کاربران، غیر کاربران، و کتابداران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این بررسی در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹. کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی بر اساس دیدگاه جامعه مورد مطالعه

جمع			کتابداران			غیر کاربران			کاربران			کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی
میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	
۵۲/۳	۵۹/۳	۴۵/۳	۵۳/۳	۶۶/۳	۳۹/۳	۴۳/۳	۵۵/۳	۳۲/۳	۵۸/۳	۷۱/۳	۴۶/۳	عدم کفایت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی
۸۸/۳	۹۵/۳	۸۱/۳	۲۴/۴	۳۵/۴	۱۳/۴	۸۵/۳	۹۵/۳	۷۵/۳	۵۹/۳	۷۲/۳	۴۷/۳	روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی
۲۵/۳	۳۲/۳	۱۷/۳	۵۷/۳	۷۰/۳	۴۴/۳	۰۵/۳	۱۶/۳	۹۴/۲	۱۸/۳	۳۱/۳	۰۵/۳	عدم تناسب منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی با نیازهای جامعه
۰۴/۴	۱۱/۴	۹۷/۳	۴۶/۴	۵۴/۴	۳۷/۴	۹۱/۳	۰۳/۴	۷۸/۳	۷۶/۳	۸۹/۳	۶۳/۳	عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری

با توجه به داده‌های جدول ۹، مهم‌ترین مقوله در ارتباط با کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی بر اساس دیدگاه مجموع سه گروه مورد مطالعه، عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری با میانگین ۴/۰۴ است. گروه‌های کاربران، عدم کفایت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی و روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۳/۵۹؛ گروه‌های غیر کاربران، عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان آذری با میانگین ۳/۹۱؛ و گروه کتابداران نیز عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری با میانگین ۴/۴۶ را به عنوان مهم‌ترین چالش منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی بیان کرده‌اند.

۷. شناسایی نیازهای خدماتی، آموزشی و فرهنگی-اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

در ادامه بررسی‌ها برای شناسایی نیازهای خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه، نظرات گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران به صورت مجزا مورد پیمایش قرار گرفت. جدول ۱۰ خدمات مورد انتظار گروه‌های مذکور را به تفکیک نشان می‌دهد. لازم به توضیح است که پاسخ‌دهندگان به هر یک از ابعاد نیازهای خدماتی، آموزشی و فرهنگی-اجتماعی نمره‌ای در طیف ۱ (کمترین ضرورت) الی ۷ (بیشترین ضرورت) را اختصاص می‌دادند، در نتیجه میانگین نیازهای پاسخ‌دهندگان در حواصل ۱ الی ۷ قرار گرفته و عدد ۴ نماینده حد متوسط است.

جدول ۱۰. نیازهای خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

جمع			کتابداران			غیر کاربران			کاربران			نیازهای خدماتی
میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	
۱۳/۵	۲۳/۵	۰۲/۵	۸۸/۴	۰۵/۵	۷۲/۴	۹۳/۵	۹۶/۵	۸۲/۵	۴۸/۴	۶۶/۴	۳/۴	معرفی خدمات و منابع کتابخانه
۸/۵	۸۹/۵	۷۱/۵	۳۳/۵	۴۹/۵	۱۸/۵	۳۴/۶	۴۶/۶	۲۴/۶	۶۱/۵	۷۶/۵	۴۵/۵	خدمات امانت
۱۶/۵	۲۶/۵	۰۶/۵	۴۱/۴	۶/۴	۲۲/۴	۹۲/۵	۰۶/۶	۷۹/۵	۹۴/۴	۱/۵	۷۷/۴	خدمات مرجع

فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (زودآیند/ ویرایش نشده)

۹۸/۴	۱۳/۵	۸۸/۴	۲۷/۴	۴۹/۴	۰۴/۴	۶۳/۶	۷۱/۶	۵۵/۶	۹۲/۳	۱۱/۴	۷۲/۳	ارائه دسترسی به اینترنت
۵۷/۴	۷/۴	۴۳/۴	۹۱/۲	۱۱/۳	۷/۲	۵۴/۶	۶۵/۶	۴۳/۶	۸۲/۳	۰۱/۴	۶۲/۳	ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص مانند نابینایان و معلولان
۶۳/۴	۷۴/۴	۵۲/۴	۴۶/۴	۶۵/۴	۲۷/۴	۶۳/۵	۷۶/۵	۵/۵	۷۶/۳	۹۵/۳	۵۶/۳	خدمات مشاوره خواندن
۴۲/۴	۵۳/۴	۳۱/۴	۸۰/۳	۰۳/۴	۵۷/۳	۲۸/۵	۴۳/۵	۱۲/۵	۰۳/۴	۲۲/۴	۸۴/۳	کمک در انجام تکالیف درسی

همان‌طور که داده‌های جدول ۱۰، نشان می‌دهد، در میان خدمات قابل ارائه توسط کتابخانه‌های عمومی، بیشترین نیاز خدماتی مورد انتظار کل جامعه مورد مطالعه، خدمات امانت با میانگین ۵/۸۹ است. گفتنی است که خدمات امانت با میانگین ۵/۶۱ در میان گروه کاربران، ارائه دسترسی به اینترنت با میانگین ۶/۶۳ در میان گروه غیر کاربران، و خدمات امانت با میانگین ۵/۸۰ در میان گروه کتابداران به عنوان مهم‌ترین نیازهای خدماتی ذکر شده‌اند.

برای مقایسه نیازهای خدماتی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. جدول ۱۱ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱. نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه میانگین نیازهای خدماتی از

دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران

نیازهای خدماتی	نتایج	آماره خی دو	درجه آزادی	معیار تصمیم
معرفی خدمات و منابع کتابخانه	۴/۷۸	۲	۰/۰۹	
خدمات امانت	۱/۴۴	۲	۰/۴۸۷	
خدمات مرجع	۳/۰۳	۲	۰/۲۱۹	
ارائه دسترسی به اینترنت	۵۰/۶۶	۲	۰/۰۰۰	
ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص مانند نابینایان و معلولان	۹۴/۵۶	۲	۰/۰۰۰	
خدمات مشاوره خواندن	۱۱/۵۱	۲	۰/۰۳	
کمک در انجام تکالیف درسی	۱۰/۹۰	۲	۰/۰۰۴	

همان‌طور که داده‌های جدول ۱۱، نشان می‌دهد بین دیدگاه کاربران، غیر کاربران و کتابداران در زمینه نیاز به ارائه دسترسی به اینترنت، ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص مانند نابینایان و معلولان، و خدمات مشاوره خواندن تفاوت معناداری وجود دارد. بر این اساس، گروه‌های غیر کاربران، نیاز به ارائه این خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از گروه‌های کاربران و کتابداران دانسته‌اند.

همچنین برای شناسایی نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه، نظرات گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران به صورت مجزا مورد پیمایش قرار گرفت. جدول ۱۲ میانگین نیازهای آموزشی مورد انتظار گروه‌های مذکور را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۱۲. نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی

در استان‌های مورد مطالعه

نیازهای آموزشی			کاربران			غیر کاربران			کتابداران			جمع
			حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	
حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	حد بالا	حد پایین	میانگین	

فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (زودآیند/ ویرایش نشده)

آموزش زبان	۴۹/۳	۸۴/۳	۶۷/۳	۷۵/۵	۰۵/۶	۹۰/۵	۲/۲	۵۲/۲	۳۶/۲	۰۳/۴	۲۳/۴	۱۳/۴
آموزش سواد اطلاعاتی	۶۴/۳	۹۶/۳	۸/۳	۵۸/۵	۸۲/۵	۷/۵	۴/۳	۶/۳	۵/۳	۲۵/۴	۴۹/۴	۳۷/۴
آموزش مهارت‌های فناوری اطلاعات	۶۸/۳	۰۴/۴	۸۶/۳	۸۸/۵	۱۲/۶	۶	۳	۴۱/۳	۲۱/۳	۳۶/۴	۵۶/۴	۴۶/۴
آموزش مهارت‌های عمومی زندگی	۸۳/۳	۲/۴	۰۲/۴	۰۲/۶	۲۸/۶	۱۶/۶	۶۳/۳	۰۷/۴	۸۵/۳	۶۴/۴	۸۵/۴	۷۵/۴

همان‌طور که جدول ۱۲ نشان می‌دهد، آموزش مهارت‌های عمومی زندگی با میانگین ۴/۷۴ مهم‌ترین نیاز آموزشی شناسایی شده از سوی جامعه مورد مطالعه است.

برای مقایسه نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. جدول ۱۳ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱۳. نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه میانگین نیازهای آموزشی

جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران

نیازهای آموزشی	نتایج	آماره خی دو	درجه آزادی	معیار تصمیم
آموزش زبان	۴۳/۳۶	۲	۰/۰	۰۰۰/۰
آموزش سواد اطلاعاتی	۱۷/۱۳	۲	۰/۰	۰۰۱/۰
آموزش مهارت‌های فناوری اطلاعات	۲۹/۱۰	۲	۰/۰	۰۰۶/۰
آموزش مهارت‌های عمومی زندگی	۴۰/۱۷	۲	۰/۰	۰۰۰/۰

بر اساس داده‌های جدول ۱۳، بین دیدگاه کاربران، غیر کاربران و کتابداران در زمینه نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی تفاوت معنادار وجود دارد. بر این اساس، گروه‌های غیر کاربران، نیاز به ارائه این آموزش‌ها از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از گروه‌های کاربران و کتابداران دانسته‌اند. در بخش دیگر از پژوهش، به شناسایی نیازهای فرهنگی-اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران، غیر کاربران و کتابداران پرداخته شد. جدول ۱۴ نتایج این نیازسنجی را نشان می‌دهد.

جدول ۱۴. نیازهای فرهنگی-اجتماعی گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

نیازهای فرهنگی-اجتماعی	کاربران			غیر کاربران			کتابداران			جمع		
	حد پایین	حد بالا	میانگین	حد پایین	حد بالا	میانگین	حد پایین	حد بالا	میانگین	حد پایین	حد بالا	
داستان‌گویی به کودکان به زبان محلی	۳۶/۳	۷۴/۳	۵۵/۳	۶۹/۵	۹۵/۵	۸۲/۵	۵۹/۳	۰۵/۴	۸۲/۳	۳۴/۴	۵۵/۴	۴۴/۴
داستان‌گویی به کودکان به زبان ملی	۰۳/۴	۴۲/۴	۲۳/۴	۲۶/۵	۵۶/۵	۴۱/۵	۹۷/۴	۳۸/۵	۱۸/۵	۸/۴	۰۱/۵	۹/۴
ارائه اطلاعات شغل‌یابی	۰۸/۳	۴۶/۳	۲۷/۳	۷۹/۵	۰۶/۶	۹۳/۵	۴۷/۳	۸۹/۳	۶۸/۳	۲۴/۴	۴۴/۴	۳۴/۴
ارائه اطلاعات شهروندی	۴۳/۳	۷۹/۳	۶۱/۳	۵۴/۵	۷۹/۵	۶۷/۵	۷۱/۳	۱۲/۴	۹۲/۳	۳۴/۴	۵۴/۴	۴۴/۴
برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری	۶۸/۳	۱/۴	۸۹/۳	۶۲/۵	۹۳/۵	۷۶/۵	۲۲/۵	۵۷/۵	۴/۵	۸۷/۴	۰۸/۵	۹۸/۴

۷۱/۳	۸۲/۳	۵۹/۳	۸۵/۲	۰۶/۳	۶۳/۲	۹۷/۴	۱۵/۵	۷۹/۴	۱۲/۳	۳۱/۳	۹۲/۲	خدمات سرگرمی مانند پخش فیلم
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----------------------------

همان‌طور که داده‌های جدول ۱۴، نشان می‌دهد برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری با میانگین ۴/۹۸ مهم‌ترین نیاز فرهنگی - اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کل جامعه مورد مطالعه است. علاوه بر این، داستان‌گویی به کودکان به زبان ملی با میانگین ۴/۲۱، ارائه اطلاعات شغل‌یابی با میانگین ۵/۹۳، و برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری با میانگین ۴/۹۸ به ترتیب مهم‌ترین نیاز فرهنگی - اجتماعی از دیدگاه کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه عنوان شده است.

برای مقایسه نیازهای فرهنگی - اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. جدول ۱۵ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱۵. Error! No text of specified style in document. نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه میانگین نیازهای فرهنگی -

اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران

معیار تصمیم	درجه آزادی	آماره خی دو	نیازهای فرهنگی - اجتماعی
۰۴/۰	۲	۹۴/۵	داستان‌گویی به کودکان به زبان محلی
۰۰۷/۰	۲	۹۹/۹	داستان‌گویی به کودکان به زبان ملی
۰۰۰/۰	۲	۵۲/۲۴	ارائه اطلاعات شغل‌یابی
۰۵۲/۰	۲	۹۳/۵	ارائه اطلاعات شهروندی
۲۲۸/۰	۲	۹۵/۲	برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری
۰۰۳/۰	۲	۶۴/۱۱	خدمات سرگرمی مانند پخش فیلم

همان‌طور که داده‌های جدول ۱۵، نشان می‌دهد به جز در زمینه نیازهای ارائه اطلاعات شهروندی و برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری، بین دیدگاه کاربران، غیر کاربران و کتابداران در زمینه نیازهای فرهنگی - اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود دارد. بر این اساس، گروه‌های غیر کاربران، نیاز به داستان‌گویی به کودکان به زبان محلی، داستان‌گویی به کودکان به زبان ملی، ارائه اطلاعات شغلی، و خدمات سرگرمی مانند پخش فیلم از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از گروه‌های کاربران و کتابداران دانسته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد هم در گروه کاربران و هم در گروه غیر کاربران استان‌های مورد مطالعه، شبکه‌های اجتماعی مانند تلگرام، واتس‌اپ، فیس‌بوک، و اینستاگرام مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات هستند. پژوهش یون (۱۹۹۲) که در میان کرده‌ای‌های ساکن لس‌آنجلس آمریکا صورت گرفته نیز نشان داده است که این گروه از افراد برای یافتن اطلاعات و برآورده کردن نیاز اطلاعاتی به منابع اطلاعاتی غیررسمی مانند افراد متخصص متکی بودند. همچنین یولی، رودز، و پترسن (۲۰۱۶) در

مطالعه رفتارهای جستجوی اطلاعات اسپانیایی‌زبان‌ها در ایالت کارولینای شمالی آمریکا دریافتند که اینترنت مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات این گروه بوده و پس از آن دوستان، خانواده، پزشکان و تلویزیون قرار داشتند. سیریکول و دورنر (۲۰۱۶) نیز که به بررسی رفتار اطلاع‌یابی مهاجران تایلندی در اُکلند نیوزیلند پرداختند پی بردند که منبع اصلی کسب اطلاعات توسط آن‌ها در طول دوره سکنی‌گزینی شامل خانواده، دوستان و اینترنت بوده است. نهایتاً پژوهش آتیسو، کامر و آدکینز (۲۰۱۸) نشان داده است که منبع اصلی کسب اطلاعات مهاجران غنایی در ایالات متحده، شبکه‌های شخصی متمرکز بر رسانه‌های اجتماعی بوده است. مجموع این مطالعات و همچنین یافته‌های پژوهش حاضر تأیید می‌کنند که امروزه شبکه‌های اجتماعی آنلاین و ارتباطات غیررسمی منبع عمده کسب اطلاعات در میان گروه‌های قومی و اقلیت‌ها شده است. البته باید به‌خاطر داشت که امروزه شبکه‌های اجتماعی یکی از محمل‌های عمده کسب اطلاعات در میان گروه‌های مختلف جامعه اعم از اقلیت و اکثریت است. با این حال به نظر می‌رسد شرایط شبکه‌های اجتماعی به گونه‌ای است که گروه‌های قومی و اقلیت‌ها بیشتر از سایر کانال‌های کسب اطلاعات بدان‌ها متکی هستند. بر اساس یافته‌های این پژوهش مشخص شد که کتابخانه‌های عمومی حتی در میان کاربران خود به عنوان اولویت اصلی کسب اطلاعات نبوده و از این حیث رتبه چهارم را کسب کرده است. این یافته با نتایج پژوهش تانا کوویچ، لاکویچ، و استانارویچ (۲۰۱۱؛ ۲۰۱۲) که نشان داده است کتابخانه‌های عمومی در مقایسه با برخی منابع اطلاعاتی مانند تلویزیون، روزنامه‌ها، انجمن‌های فرهنگی و محلی، و اینترنت کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرند، سازگار است.

به‌منظور شناسایی بهتر نیاز اطلاعاتی گروه‌های کاربران و غیر کاربران، موضوعات موردعلاقه آن‌ها بر اساس طبقه‌بندی موضوعی صورت گرفته توسط پژوهشگران تعیین شد. موضوعاتی که اغلب افراد شرکت‌کننده در پژوهش، علاقه دارند تا کتابخانه‌های عمومی منابع اطلاعاتی مربوط به آن‌ها را تهیه کنند به ترتیب شامل روان‌شناسی، مهارت زندگی، و آموزش زبان است. گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات روان‌شناسی، داستان و رمان، و مهارت زندگی و گروه غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات مهارت زندگی، روان‌شناسی و خانواده از سوی این کتابخانه‌ها هستند. در ارتباط با زبانی که شرکت‌کنندگان در پژوهش ترجیح می‌دهند منابع اطلاعاتی منابع غیردرسی و سرگرمی کتابخانه‌های عمومی هم به زبان فارسی و هم به زبان ترکی آذری باشد. این یافته نشان می‌دهد زبان فارسی به عنوان زبان رسمی و ملی برای مردم منطقه از اهمیت برخوردار است. در کنار آن جامعه مورد مطالعه به لزوم حفظ و ارتقا زبان مادری خود حساس هستند.

همچنین بررسی دیدگاه شرکت‌کنندگان در پژوهش نسبت به خدمات مورد انتظار آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی نشان داد که خدمت امانت بیشترین نیاز خدماتی مورد انتظار آن‌ها بوده است. با اینکه گروه‌های کاربران و کتابداران این خدمت را به عنوان مهم‌ترین نیاز خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی معرفی کرده‌اند، گروه‌های غیر کاربران ارائه دسترسی به اینترنت را مهم‌تر از بقیه خدمات دانسته‌اند. در این راستا، برگر (۲۰۰۲) بیان می‌کند که کتابخانه‌ها باید از دسترسی آزاد به اینترنت و امکانات آن مانند چت و پست الکترونیکی پشتیبانی کنند. تفاوت معناداری میان خدمات مورد انتظار گروه غیر کاربران با گروه‌های کاربران و کتابداران وجود دارد و به نظر می‌رسد توجه بیشتر به خدمات مورد انتظار گروه غیر کاربران مانند ارائه دسترسی به اینترنت، ارائه

خدمات ویژه به گروه‌های خاص شامل نابینایان و معلولان، مشاوره خواندن و معرفی خدمات و منابع کتابخانه می‌تواند در جذب این گروه به کتابخانه‌های عمومی مؤثر واقع شود. در ارتباط با وضعیت کنونی خدمات عمومی ارائه شده، نتایج پژوهش نشان داد که افراد شرکت‌کننده در پژوهش، کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند، با این توصیف که خدمت امانت‌بیشترین کیفیت و ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص مانند نابینایان کمترین کیفیت را در بین خدمات کتابخانه‌های عمومی کسب کرده‌اند.

در زمینه شناسایی نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه نتایج پژوهش آشکار ساخت که آموزش مهارت‌های عمومی زندگی مهم‌ترین نیاز آموزشی شناسایی شده از سوی جامعه مورد مطالعه است. نیازهای اطلاعاتی در خصوص خانواده، سلامت، بازنشستگی، مراقبت از کودک، تغذیه و مخاطرات کار (الیس، ۱۹۸۳)، کارگاه‌های آموزشی در خصوص نحوه یافتن شغل (پیکو، ۲۰۰۸)، و نیاز اطلاعاتی در خصوص استخدام، سلامت و برقراری ارتباط (سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶) هم‌راستا با آموزش مهارت‌های عمومی زندگی است که در این پژوهش بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. از نکات مورد توجه در مورد نیازهای آموزشی جامعه مورد مطالعه قرار گرفتن نیاز به آموزش سواد اطلاعاتی در رتبه سوم و نیاز به آموزش زبان در رتبه چهارم (آخر) است. در توجیه این یافته باید خاطر نشان کرد آموزش سواد اطلاعاتی در جوامع چند فرهنگی که در آن‌ها گروه‌های قومی و اقلیت‌ها به زبان رسمی کشور تسلط کافی ندارند اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. چرا که یکی از مشکلات پیش روی این گروه‌ها تجربه اولین حضور در کتابخانه و احساس راحتی در آن است. برگزاری تورهای کتابخانه‌ای (تو، ۱۹۹۵) و آموزش سواد اطلاعاتی (اُغوز و قوربان‌اُغلو، ۲۰۱۱) در جهت کاهش فاصله جامعه اقوام و اقلیت‌ها از کتابخانه‌های عمومی می‌تواند نقش مؤثری ایفا کند. در این راستا اُغوز و قوربان‌اُغلو (۲۰۱۱) معتقدند تهیه برنامه‌های ویژه سواد اطلاعاتی برای تجهیز گروه‌های قومی و اقلیت‌ها به مهارت سواد اطلاعاتی باید از اولویت‌های کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی باشد. چرا که مهارت‌های سواد اطلاعاتی شمول اجتماعی را ارتقا بخشیده و توانایی تازه‌واردان را برای حضور فعال در امور مدنی افزایش می‌دهد. تأکید کم افراد شرکت‌کننده نسبت به نیاز آموزشی سواد اطلاعاتی می‌تواند ناشی از عدم آشنایی به این مقوله و نیز حاد نبودن عدم آشنایی به محیط کتابخانه عمومی و استفاده از منابع اطلاعاتی آن در بین پاسخ‌دهندگان باشد. در مورد آموزش زبان نیز باید اشاره کرد که یکی از مسائل گروه‌های قومی و اقلیت‌ها، ناآشنا بودن آن‌ها با زبان رسمی کشور مقصد است؛ بنابراین بر لزوم آموزش به زبان رسمی برای این گروه‌ها در پژوهش‌های مختلفی مانند پیکو (۲۰۰۸) تأکید شده است. شرکت‌کنندگان در این پژوهش از جامعه آذری ایران بوده و به واسطه آموزش رسمی با زبان رسمی کشور آشنایی کافی دارند. آن‌ها نیاز به آموزش زبان‌های خارجی را در اولویت چهارم قرار داده و به نوعی آموزش زبان خارجی را از کارکردهای اصلی کتابخانه‌های عمومی قلمداد نکرده‌اند. مقایسه دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران نشان داد که بین دیدگاه‌های این گروه‌ها از نظر نیازهای آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد، به طوری که غیر کاربران نیاز به ارائه این آموزش‌ها از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از گروه‌های کاربران و کتابداران دانسته‌اند. هر چند که انتظارات گروه‌های غیر کاربران از کتابخانه‌های عمومی ناشی از عدم آشنایی آن‌ها به امکانات کتابخانه‌های عمومی است لیکن اقدام به برآورده ساختن این نیازها

¹ Oguz & Kurbanoglu

می‌تواند در جذب آن‌ها به کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه کمک شایانی کند.

در ارتباط با نیازهای فرهنگی - اجتماعی، برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری مهم‌ترین نیاز جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کل جامعه مورد مطالعه است. از دیدگاه کاربران، داستان‌گویی به زبان ملی؛ از دیدگاه غیر کاربران، ارائه اطلاعات شغلی؛ و از دیدگاه کتابداران، برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری به عنوان مهم‌ترین نیاز فرهنگی - اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه قلمداد شده‌اند. با توجه به یافته‌های پژوهش تاناکوویچ، لاکویچ، و استانارویچ (۲۰۱۲) اجرای برنامه‌های غنی چندفرهنگی که نشان‌دهنده ترکیب قومی، زبانی و فرهنگی باشد، ضروری است. مقایسه دیدگاه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران در زمینه نیازهای فرهنگی - اجتماعی، تفاوت معنادار بین دیدگاه‌های آن‌ها را آشکار ساخت. بر این اساس، گروه‌های غیر کاربران، نیاز به داستان‌گویی محلی، داستان‌گویی به زبان ملی، ارائه اطلاعات شغلی، و خدمات سرگرمی مانند پخش فیلم از سوی کتابخانه‌های عمومی را بیشتر از گروه‌های کاربران و کتابداران دانسته‌اند.

به منظور شناخت جامع‌تر منابع اطلاعاتی مورد انتظار جامعه پژوهش دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران در خصوص کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری، مهم‌ترین مقوله در ارتباط با کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی است. این یافته با یافته‌های پژوهش‌هایی که در جوامع چندفرهنگی و در ارتباط با منابع اطلاعاتی گروه‌های قومی و اقلیت‌ها صورت گرفته، همخوانی دارد. پژوهش‌هایی که نشان می‌دهند منابع اطلاعاتی مرتبط با زبان و فرهنگ گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی کافی نبوده و در کانون توجه قرار ندارد. کمبود منابع اطلاعاتی به زبان اسپانیایی در کتابخانه‌های عمومی ایالت سانفرانسیسکو (پائول، ۱۹۷۶)، ناکافی بودن منابع به زبان اقوام و اقلیت‌ها در برانزویک از توابع ملبورن استرالیا (الیس، ۱۹۸۳)، کمبود منابع غیرانگلیسی زبان در کتابخانه‌های عمومی بریتانیا (تینکر، ۱۹۹۰)، عدم کفایت منابع تهیه شده به زبان چینی در کتابخانه‌های عمومی استرالیا (تو، ۱۹۹۵)، ضعف مجموعه به زبان و ادبیات اجتماع تامیلی در سنگاپور (مالاروله، ۲۰۰۱)، کم و قدیمی بودن منابع اطلاعاتی به زبان‌های مادری برای اقلیت‌های قومی دانمارکی (برگر، ۲۰۰۲)، فقدان منابع اسپانیایی زبان در ایالت دانکلین کانتی آمریکا (بالا و آدکینز، ۲۰۰۴)، ضعف منابع به زبان اسپانیایی در کتابخانه‌های عمومی ایالت کالیفرنیا شمالی آمریکا (گوئررا، ۲۰۰۶)، جالب نبودن منابع به زبان لهستانی در کتابخانه‌های عمومی انگلستان (لیستون و سن، ۲۰۰۹)، نبود منابع به زبان و ادبیات اقوام و اقلیت‌ها در بریتانیا (بیردی، ویلسون و منصور، ۲۰۱۲)، و فقدان منابع قابل دسترس به زبان تایلندی در کتابخانه‌های عمومی اُکلند نیوزیلند (سریکول و دورنر، ۲۰۱۶) از جمله این پژوهش‌ها هستند. همچنین پژوهش‌های لیستون و سن (۲۰۰۹) و تاناکوویچ، لاکویچ و استانارویچ (۲۰۱۲) بر ضرورت ارائه منابع اطلاعاتی و مطالب خواندنی به زبان اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی تأکید کرده‌اند. شرکت‌کنندگان در این پژوهش شامل گروه‌های کاربران، غیر کاربران، و کتابداران بر ضرورت تهیه منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تأکید داشتند و در این میان تأکید گروه کتابداران بیشتر از سایر گروه‌ها بود. با توجه به نیاز اطلاعاتی ابراز شده به این منابع از سوی گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران از یک طرف و کمبود تقاضای واقعی به این منابع از طرف دیگر، می‌توان چنین توجیه کرد که جامعه کتابخانه‌های عمومی در این استان‌ها، انتظار تهیه چنین منابعی را از کتابخانه‌های عمومی نداشته و از ارائه این گونه منابع

توسط کتابخانه‌ها اطلاع ندارند.

در کل این پژوهش نشان داد جامعه مورد مطالعه طیف وسیعی از نیازهای اطلاعاتی، آموزشی، اجتماعی-فرهنگی و خدماتی دارند. آنها بر لزوم توجه بیشتر به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تأکید داشتند. بنابراین لازم است کتابخانه‌های عمومی خدمات و منابع متناسب با نیازها و انتظارات خاص جامعه آذری زبان را طراحی و ارائه کنند. بدین طریق هم به حفظ میراث و فرهنگ اقوام کمک خواهند کرد و هم موجبات مراجعه و استفاده بیشتر از کتابخانه‌های عمومی را در استان‌های مورد مطالعه را فراهم خواهند کرد.

پیشنهادات کاربردی و اجرایی

در نهایت به طور خلاصه، پیشنهادهای زیر بر اساس جمع‌بندی‌های حاصل از یافته‌های پژوهش به منظور عملکرد اثربخش تر کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه ارائه می‌شود:

- با توجه به اینکه شبکه‌های اجتماعی پر استفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات از سوی کاربران و غیر کاربران معرفی شدند کتابخانه‌های عمومی باید با ایجاد کانال‌ها و مشارکت و حضور فعالانه در این شبکه‌ها سهم مهمی در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران و غیر کاربران داشته باشد. از این طریق ضمن اینکه به عنوان یک منبع اطلاعاتی قابل اعتماد خواهند بود بلکه می‌توانند جایگاه خود را به عنوان یکی از منابع کسب اطلاعات از سوی مردم بهبود و ارتقا بخشند.
- با توجه به اینکه موضوعات روان‌شناسی، مهارت‌های زندگی و خانواده و آموزش زبان به عنوان موضوعات پرطرفدار در توسعه مجموعه کتابخانه‌های عمومی از سوی کاربران و غیر کاربران معرفی شدند توصیه می‌شود که کتابداران و مجموعه گستران و مدیران توجه بیشتری به این موضوعات در توسعه و گسترش منابع کتابخانه داشته باشند.
- از یافته‌های جالب و تعجب‌برانگیز این پژوهش قرار گرفتن موضوعات زبان و ادبیات محلی در اولویت‌های پایین از سوی کاربران و غیر کاربران است که توصیه می‌شود کتابخانه‌های عمومی با توجه به رسالت اصلی‌شان که حفظ و اشاعه میراث فرهنگی و محلی اقوام مختلف در کشورها است، ابتدا این تقاضا و نیاز را در میان اقوام و اجتماعات محلی ایجاد کنند که به زبان و ادبیات محلی خود حساس باشند و ثانیاً از طریق تهیه منابع و میراث مکتوب و غیر مکتوب اقوام و فرهنگ‌های مختلف سهم ارزشمندی در حفظ این میراث داشته باشند.
- با توجه به اینکه اغلب شرکت کنندگان این پژوهش نظرشان این بود که منابع سرگرمی و غیردرسی به هر دو زبان فارسی و ترکی آذری باشد بنابراین توصیه می‌شود که کتابخانه‌های عمومی ضمن ارج نهادن به زبان ملی سهم قابل توجهی از منابع سرگرمی و غیر درسی را به زبان و فرهنگ ترکی آذری اختصاص دهند. از این طریق میزان مخاطبان کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه می‌تواند تغییر قابل توجهی داشته باشد.
- بر اساس دیدگاه سه گروه مورد بررسی عدم توجه کافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری مهمترین چالش در بحث کمیت و کیفیت منابع کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد است، بنابراین توصیه می‌شود کارگروهی از کتابداران، مسئولین کتابخانه‌های عمومی و اهالی فرهنگ استان‌های مورد مطالعه به منظور انتخاب و تهیه منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تشکیل شود و خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های روشن و مفیدی برای بهبود و

ارتقای کمیت و کیفیت مجموعه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در چهار استان تدوین شود و بر اساس آن عمل شود.

- یکی از یافته‌های مهم این پژوهش نیاز هر سه گروه به آموزش مهارت‌های عمومی مرتبط با زندگی است. در این زمینه کتابخانه‌های عمومی با دعوت از مشاوران خانواده و روان‌شناسان در قالب برگزاری مرتب و مداوم نشست‌ها و کارگاه‌ها می‌تواند سهم ارزشمندی در کسب مهارت‌ها و توانمندسازی مردم در مواجهه با رویدادها و اتفاقات زندگی روزمره آنها داشته باشند.
- برگزاری برنامه‌های فرهنگی - هنری از سوی کتابخانه‌های عمومی با محوریت حفظ و تقویت فرهنگ ملی و محلی از طریق اجرای جلسات نقد و بررسی کتاب، شعرخوانی، نمایشگاه نقاشی، برگزاری مراسمات آداب و رسوم ملی و محلی و نظایر آن از دیگر نیازها و اولویت‌های سه گروه مورد مطالعه در چهار استان آذری نشین بود.
- داستان‌گویی به زبان ملی و محلی برای کودکان با هدف مانوس ساختن کودکان با کتابخانه‌های عمومی از دوران کودکی از دیگر پیشنهادات این پژوهش می‌باشد.
- برقراری و گسترش پایانه‌های دسترسی به اینترنت از طریق کتابخانه‌های عمومی می‌تواند سهم مهمی در جذب حداکثری جمعیت خدمت‌گیر به‌ویژه گروه‌های غیر کاربران داشته باشد.

منابع و ماخذ

- بیگدلی، زاهد؛ و فرهادیان، بهزاد. (۱۳۸۱). نظر مراجعان کتابخانه‌های عمومی خوزستان درباره تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی آنان. علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه شیراز، ۲(۱۸)، ۲۰۴-۲۱۸.
- زارع، امین. (۱۳۹۱). بررسی فرآیند اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره با تأکید بر زندگی در چرخه: مطالعه‌ای پیرامون اقوام پرجمعیت ساکن شهرستان اهواز. پایان‌نامه دکتری. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- زنگنه، ثریا؛ زنگنه، فریبا، و زارع، امین. (۱۴۰۱). بررسی رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره ساکنان شهر کرمانشاه: مطالعه قوم‌گرد با تأکید بر نظریه زندگی سه‌بعدی. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۹(۳۳)، ۱۶۱-۱۹۶.
- ستاری، بهزاد، و جواهری، مریم. (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۷(۱)، ۲۱۵-۲۳۸.
- صالحی ده‌پادکانی، هاجر؛ برادر، رؤیا؛ و رضایی شریف‌آبادی، سعید. (۱۳۸۸). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان عشایر کوچنده ایل قشقایی استان فارس، طایفه عمله، تیره صفی‌خانی: ارائه الگویی جهت تأمین خدمات کتابخانه‌ای. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۰(۴)، ۵۳-۶۴.
- طبرسا، غلامعلی؛ محبوب، سیامک؛ و اسماعیلی‌گیوی، محمدرضا. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر فرهنگ کارآفرینانه سازمانی بر خلاقیت و نوآوری در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۱(۱۶)، ۵-۲۲.

نسائی، زهرا. (۱۳۹۷). نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان از خدمات کتابخانه‌ای. شمشه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۰(۳۸-۳۹)، ۱-۲۰.

References

- Adkins, D.C. (2000). The effect of Hispanic population proportion on Arizona public library services to the Spanish-speaking. Ph.D. Dissertation. School of information resources and library science, University of Arizona.
- Agustín-Lacruz, Carmen and Saurin-Parra, Julia. (2020). Library Services to Diverse Communities in Europe: The Case of the Roma Community in Spain. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, 4, 3(4).
- Al-Qallaf, C. L., & Mika, J. J. (2009). Library and Information Services to the Arabic-Speaking Community: A Survey of Michigan Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 28(2), 127-161.
- American Library Association. (2007). Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>.
- Atiso, Kodjo & Kammer, Jenna & Adkins, Denice. (2018). The information needs of the Ghanaian immigrant. *Information and Learning Science*, 119(1).
- Australian Library and Information Association. (1984). Statement on Libraries and Multiculturalism. Available at: <http://www.alia.org.au/policies/multiculturalism.html>.
- Bashir, Faiza. (2020). Ambassador of Lifelong Learning/ Public Libraries in Multicultural Society: The Case of Pakistan. *Türk Kütüphaneciliği*, 34, 3 (2020), 548-558.
- Berger, Å. (2002). Recent trends in library services for ethnic minorities—the Danish experience. *Library management*, 23(1/2), 79-87.
- Bigdeli, Z., and Farhadian, B. (2002). The opinion of the clients of Khuzestan public libraries about the suitability of the collections with their information needs. *Social Sciences and Humanities*, Shiraz University, 18 (2 (36 in a row)), 204-218. (In Persian).
- Birdi, B., Wilson, K., & Mansoor, S. (2012). What we should strive for is Britishness: An attitudinal investigation of ethnic diversity and the public library. *Journal of librarianship and information science*, 44(2), 118-128.
- Brophy, P. (2007). *The library in the twenty-first century*. London: Facet.
- Canadian Library Association. (1987). Position Statement on Library Services to Linguistic and Ethnic Minorities. Available at: http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statement&template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=3051.
- Chadnova, I. (2012). Library Services to Multicultural Communities: Russian Best Practice. *Slavic & East European Information Resources*, 13(4), 239-244.
- Cosijn, E., A. Pirkola, T. J. D. Bothma, and K. Jarvelin. (2002). Information Access in Indigenous Languages: A Case Study in Zulu. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 68 (2), 94-103.
- Council for Museums, Libraries and Archives. (2003). Cultural Diversity Statement, Issues and Action Plan. Available at: http://www.resource.gov.uk/documents/culturalstat_v04.pdf.
- Dilevko, J., & Dali, K. (2011). The challenge of building multilingual collections in Canadian public libraries. *Library resources & technical services*, 46(4), 116-137.
- Donghee Shin, Grace ; Jeon, Kyungsun, and Lee, Hye-Eun. (2022). Public library needs assessment to build a community-based library: Triangulation method with a social media data analysis. *Library & Information Science Research*, 44(1), 1-11.
- Doran, M., & Preston, J. (2000). The public library service in a divided community, Portadown, Northern Ireland: a case study. *Library Management*, 21(8), 409-422.
- Elbeshausen, H., and P. Skov. (2004). Public Libraries in a Multicultural Space: A Case Study of Integration Processes in Local Communities. *New Library World*, 105 (3/4), 131-141.

- Gill, Philip. (2001). *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Edition 1: IFLA Publications, De Gruyter.
- Hancks, Jeffrey W. (2014). *A Cultural and Educational Link to the Homeland: Ethnic Minority Public Libraries in the Danish-German Border Region*. <https://worldlibraries.dom.edu/index.php/worldlib/article/view/525/478>.
- Hansson, J. (2011). Public libraries and the national minorities of Sweden—results of a national survey. *New Library World*, 112(9/10), 406-415.
- IFLA. (1986). *Guidelines for Public Libraries*. München: K.G. Saur Verlag.
- IFLA/ UNESCO Public library manifesto (1994). Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.
- Koontz, Christie and Gubbin, Barbara. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Volume 147 in the series IFLA Publications. De Gruyter Saur; Revised ed. edition <https://doi.org/10.1515/9783110232271>.
- Lamsa, K. (2003). MCL and Infopankki. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 36 (4).
- Lin, Wei & Boamah, Eric. (2019). Auckland libraries as a multicultural bridge in New Zealand: Perceptions of new immigrant library users. *Global Knowledge, Memory and Communication*. ahead-of-print. 10.1108/GKMC-04-2019-0046.
- Lindberg, M. (2003). One in Five Library Users. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 36 (4).
- Malarvele, I. (2001). *Library provision to the Tamil community in Singapore* (Doctoral dissertation, Nanyang Technological University, School of Computer Engineering).
- Mansoor, S. (2006). *An investigation into the provision of ethnic minority library services in predominantly white areas* (MA thesis, University of Sheffield, Department of Information Studies).
- Nauratil, M. J. (1985). *Public libraries and nontraditional clientele: The politics of special services* (No. 8). Greenwood Publishing Group.
- Nes, B. (2015). *Bibliotek for alle: Også for rom og romanifolket?* [Library for all: Also, for a large number of the Roma] <https://www.bokogbibliotek.no/arkiv2/tidligereutgaver/nr-5-2010/bibliotek-for-alle-ogsa-for-rom-og-romanifolket58>.
- Nisaei, Zahra. (2018). Information needs assessment and the level of satisfaction of Quchan public libraries with library services. *Shamseh: Electronic Journal of the Organization of Libraries, Museums and Documentation Center of Astan Quds Razavi*, 10 (No. 38-39), 1-20. (In Persian).
- Noh, Y.-H., Kim, Y.J. (2020). A study on the activation plan for the communication space of the library according to librarians' perception survey. *The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 31 (4), pp. 5-27, 10.14699/kbiblia.2020.31.4.005.
- Ocholla, D. N. (2002). Diversity in the Library and the Information Workplace: A South-African Perspective. *Library Management*, 23 (1), 59-67.
- Oguz, E. S., & Kurbanoglu, S. (2011). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi dunyasi*, 14(2).
- Pateman, J. & Vincent, J. (2010). *Public libraries and social justice*, Farnham, Ashgate.
- Pertiwi, Awanda Rahma, dan Yanuar Yoga Prasetyawan. (2018). *Pengelolaan Koleksi Local Content Sebagai Upaya Pelestarian Kearifan Lokal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 241-250.
- Picco, P. (2008). *Are public libraries a useful tool for social integration? the case of the public libraries in Montreal*. PhD dissertation, College Universitario de Saint Boniface University of Manitoba.
- Rekdal, P. (2003). The Multicultural Society as the Norm. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 36 (4). http://www.splq.info/issues/vol36_4/02.htm.
- Rodrigues, A. (2006). *Serving Culturally Diverse Communities in South African Public Libraries*. *Libri*, 56 (4), 213-226.
- Roach, P., & Morrison, M. (1999). Pursuing the wind of change: Public library services in a multicultural Britain. *Asian libraries*, 8(4), 112-117.

- Rosyid, S. F., And R. Rukiyah. (2019). Pengelolaan Koleksi Local Content (Muatan Lokal) Banten Corner Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Banten, *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 7(1), 61-70.
- Salehi Deh Pakani, H., R. Baradar, & S. Rezaei Sharifabadi. (2010). Investigating the information needs of nomadic students of Qashqa i tribe, Amaleh Clan, Safikhani Family in Fars Province: a model for providing library services, *Librarianship and Informaion Organization Studies*, 20(4), 53. (In Persian).
- Sattari, Behzad, Javaheri, Maryam. (2006). Needs assessment of information resources in public libraries of Ardabil province. *Library and Information Organization Studies*, 17 (1), 215-238. (In Persian).
- Scott Brown, J.A. (2020). Developing a needs assessment plan: A practical guide for public libraries. *Public Library Quarterly*, 40 (6), 557-569.
- Siri Kul, P. & Dorner, D. (2016). Thai immigrants' information seeking behavior and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review*, 5(8/9), 535-548.
- Stricevic, I. (2009). Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju [Children's Libraries in Contemporary Europe: Intercultural Approach to Multicultural Environment]. *Knjiznica* 53 (1-2): 197-208.
- Tabarsa, G., and Mahboob, S., and Ismaili Givi, M., and Ismaili Givi, H. (2010). Investigating the Impact of Organizational Entrepreneurial Culture on Creativity and Innovation in Public Libraries. *Information Research and Public Libraries (Library Message)*, 16 (1 (60 consecutive)), 5-22. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=119271>. (In Persian).
- Tanackovic, S. F., Lacovic, D., & Stanarevic, S. (2012). Public Libraries and Linguistic Diversity: A Small-Scale Study on the Slovak Ethnic Minority in Eastern Croatia. *Libri*, 62(1), 52-66.
- Tanackovic, S.F., Lacovic, D., & Stanarevic, S. (2011). Small scale study on linguistic diversity and public libraries in Croatia. *New library world*, 112(11/12), 513-531.
- Thorhauge, J. (2003). Danish Strategies in Public Library Services to Ethnic Minorities. *IFLA Journal*, 29 (4), 308-312.
- Twork, M. L. (2009). Information Needs of Refugees from Burma Living in Orange County, North Carolina, And How Public Libraries May Address These Information Needs.
- Usherwood, B. (2007). Equity and excellence in the public library: why ignorance is not our heritage.: Aldershot: Ashgate.
- Vaagan, R. (2003). The Multicultural Library: Quo Vadis? *Scandinavian Public Library Quarterly* 36 (4). http://www.splq.info/issues/vol36_4/08.htm.
- Vårheim, A. (2014). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(1), 62-69.
- Vincent, J. (2009). Public Library Provision for Black and Minority Ethnic Communities: Where are we in 2009? *Journal of Librarianship and Information Science*, 41 (3), 137-147.
- Wardle, S., Garrison, K., & Bell, K. (2022). Embracing the cultural identity of burgeoning ethnic groups in regional public libraries: A pilot project with the Punjabi Indian Community in the Riverina: Embracing the cultural identity of burgeoning ethnic groups in regional public libraries: A pilot project with the Punjabi Indian Community in the Riverina (nsw. gov. au). The State Library of New South Wales.
- Yoo-Lee, E., Rhodes, T., & Peterson, G. M. (2016). Hispanics and public libraries: Assessing their health information seeking behaviors in the e-health environment. *Reference Services Review*, 44(2), 85-99.
- Zare, Amin (2012). A survey of everyday- life information seeking process with emphasis on life on the round: a study on populated tribes in Ahvaz. Unpublished doctoral dissertation in Library & Information Science. Ahvaz: School of Education & Psychology, Shahid Chamran University. (In Persian).
- Zhou, L., Cui, C., & Luo, L. (2019). Multicultural Services in China's Public Libraries for the Protection and Promotion of Ethnic Minorities' Cultures: A Case Study. *Libri*, 69(1), 27-39.