



# The Information Needs and Expectations of the Azeri Community Living in East Azerbaijan, West Azerbaijan, Ardabil and Zanjan Provinces from Public Libraries

Hashem Atapour  

Associate Prof., Knowledge and Information Science, University of Tabriz, Tabriz, Iran. E-mail: hashematapour@tabrizu.ac.ir

Akbar Majidi 

Assistant Prof., Knowledge and Information Science, University of Tabriz, Tabriz, Iran. E-mail: akbar.majidi@tabrizu.ac.ir

Solmaz Zardary 

Assistant Prof., Knowledge and Information Science, University of Tabriz, Tabriz, Iran. E-mail: szardary@tabrizu.ac.ir

## Abstract

**Purpose:** One of the factors positively affecting the service provided by public libraries is their attempt to satisfy the information needs of their domestic-cultural communities. The current study aimed 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 Azerbaijan, West Azerbaijan, Ardabil and Zanjan provinces, who were selected by simple and cluster random sampling. The content and formal 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, statistics such as frequency, mean, and Kruskal-Wallis test were used.

**Findings:** The results showed that social networks were the most important source of information among the users as well as non-users of the public libraries in the studied provinces. The subjects of interest that participants expected public libraries to provide were psychology, life skills, and language education, respectively. The participants preferred non-curricular information and entertainment sources to be in both Farsi and Turkish-Azeri languages. From the perspective of the studied population, the most important point regarding the quantity and quality of information resources in public libraries was the lack of sufficient attention to resources on the culture and language of the Azeri community with an average of 4.04. Accordingly, they expected public libraries to pay more attention to the information sources on the culture and language of the Azeri community, as the group of librarians, with an average of 4.46, emphasized this issue more than other participant groups. Regarding educational needs, the findings of the research showed that teaching general life skills was 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 were the most important cultural-social needs of public libraries located in the studied provinces.

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

**Keywords:** Assessment, Information needs, Service-educational needs, Socio-cultural needs, Azeri community, public libraries

**Conflicts of Interest:** None

**Funding:** Iran Public Libraries Foundation

**Citation:** Atapour, H., Majidi, A., & Zardary, S. (2024). The Information Needs and Expectations of the Azeri Community Living in East Azerbaijan, West Azerbaijan, Ardabil and Zanjan Provinces from Public Libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 30(1), 6-26.

**Received** 16 June 2023; **Received in revised form** 7 October 2023

**Accepted** 8 October 2023; **Published online** 29 March 2024



**Article Type:** Research Article

© The author(s)

**Publisher:** Iran Public Libraries Foundation

<http://dx.doi.org/10.61186/publij.30.1.6>



# نیازهای اطلاعاتی و انتظارات جامعه آذری در استان آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان از کتابخانه عمومی

هاشم عطاپور

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. رایانامه: [hashematapour@tabrizu.ac.ir](mailto:hashematapour@tabrizu.ac.ir)

اکبر مجیدی

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. رایانامه: [akbar.majidi@tabrizu.ac.ir](mailto:akbar.majidi@tabrizu.ac.ir)

سولماز زرداری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. رایانامه: [szardary@tabrizu.ac.ir](mailto: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 غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان بود 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 تأیید شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آزمون-بازآزمون استفاده شد. بازه زمانی انجام پژوهش سال‌های ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخ به سؤالات پژوهش از آماره‌های فراوانی، میانگین و آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

**یافته‌ها:** شبکه‌های اجتماعی مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات در گروه کاربران و غیر کاربران بودند. موضوعات مورد علاقه شرکت‌کنندگان به ترتیب روانشناسی، مهارت‌های زندگی و آموزش زبان بودند و آن‌ها منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی را به دو زبان فارسی و ترکی آذری ترجیح می‌دهند. مهم‌ترین نکته در ارتباط با کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی توجه ناکافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری بود. آن‌ها توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری را ضروری می‌دانند. در زمینه شناسایی نیازهای آموزشی، آموزش مهارت‌های عمومی زندگی مهم‌ترین نیاز آموزشی شناسایی شده توسط جامعه مورد مطالعه بود. از دیدگاه کاربران، داستان‌سرایی به زبان ملی؛ از دیدگاه غیر کاربران، 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 را داشتند. 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 می‌کنند و هم موجبات مراجعه و استفاده بیشتر از کتابخانه‌های عمومی را در استان‌های مورد مطالعه فراهم می‌سازند.

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

استناد: عطاپور، هاشم؛ مجیدی، اکبر؛ وزرداری، سولماز (۱۴۰۳). نیازهای اطلاعاتی و انتظارات جامعه آذری ساکن در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان از کتابخانه‌های عمومی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۳۰(۱)، ۲۶-۶.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۲۶؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۷/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۱/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

© نویسندگان





## مقدمه

یکی از عوامل مهم موفقیت و استمرار کارکرد کتابخانه‌های عمومی در گروهی تأمین خدمات و منابع اطلاعاتی برای پاسخگویی به نیازهای جامعه است (گیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱)؛ امری که به واسطه آن عدالت اجتماعی محقق می‌شود (آشود<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ بروفی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷؛ وره‌ایم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). اهمیت توجه به نیازهای اطلاعاتی و خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی به اندازه‌ای 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 که 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 مشارکت جدی کنند (پیتمن و وینسنت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

تجزیه و تحلیل نیازهای کاربران و غیرکاربران کتابخانه‌های عمومی اساسی‌ترین کار برای تشخیص وضعیت و مشکلات عملکرد کتابخانه‌ها با هدف طراحی خدمات کتابخانه بر اساس نتایج ارزیابی نیازمحور است (دانگی‌شین و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲). نوح و کیم<sup>۷</sup> (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 نظام کتابخانه‌ای فعلی و جایی را که کتابخانه باید در آن قرار بگیرد شناسایی کند (اسکات براون<sup>۸</sup>، ۲۰۲۰). شناخت جامعه کتابخانه و درک عمیق از نیاز آن، به دست‌اندرکاران کتابخانه‌های عمومی این امکان را می‌دهد که موازنه‌ای منطقی بین منابع و خدمات خود و نیاز مراجعان برقرار سازند.

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 می‌دهند. طبق اصل ۱۹ قانون اساسی<sup>۹</sup> مردم ایران از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی برخوردارند و رنگ و نژاد، زبان و مانند آن‌ها سبب امتیاز نیست. 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 (کونتر و گابین<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰)، ضروری است کتابخانه‌های عمومی در تأمین منابع و ارائه خدمات نگاه ویژه‌ای به فرهنگ‌ها و زبان‌های محلی داشته باشند. این مأموریت کتابخانه عمومی با انتشار بیانیه‌های ملی و بین‌المللی، دستورالعمل‌ها و استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی از دهه ۱۹۸۰ به بعد بسیار ترویج و تسهیل شده است (انجمن کتابخانه‌ها و اطلاعات استرالیا<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۴؛ ایفلا<sup>۱۲</sup>، ۱۹۸۶؛ انجمن کتابخانه‌های کانادا<sup>۱۳</sup>، ۱۹۸۷؛ شورای موزه‌ها، کتابخانه‌ها و آرشیوها<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۳؛ انجمن کتابخانه‌های آمریکا<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷).

با وجود اینکه جامعه آذری یکی از بزرگ‌ترین گروه‌های قومی در ایران است، 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

1 Gill

2 Usherwood

3 Brophy

4 Vårheim

5 Pateman & Vincent

6 Donghee Shin et al.

7 Noh & Kim

8 Scott Brown

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

10 Koontz & Gubbin

11 Australian Library and Information Association

12 IFLA

13 Canadian Library Association

14 Council for Museums, Libraries and Archives

15 American Library Association



کشور، صرف 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 شود 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 اولویت‌زبانی جامعه کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه در استفاده از منابع اطلاعاتی غیردرسی و سرگرمی تهیه‌شده توسط کتابخانه‌های عمومی،
۴. تعیین ضرورت توجه به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیرکاربران 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 گونه‌ای 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، اما دریافتند که مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات کاربران این کتابخانه‌های عمومی، کتاب 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. صالحی ده‌پادکانی و همکاران (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. در این پژوهش آشکار شد که 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. نسائی (۱۳۹۷) به سنجش نیاز اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قوچان و میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ها پرداخت. 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 و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی رفتار اطلاع‌یابی در بافت زندگی روزمره ساکنان شهر کرمانشاه، با مطالعه موردی قوم کرد و با تأکید بر نظریه زندگی



سه‌بعدی پرداختند. طبق یافته‌ها، 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 می‌کردند. طبق نظر آنان، 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.

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<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶، آتیسو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸)، کانادا (پیکو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸؛ دلیوکو و دالی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱)، بریتانیا (بیردی و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲)، استرالیا (لیو و ژانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۱۷؛ واردل و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۲۲)، نیوزلند (لین و بوماه<sup>۹</sup>، ۲۰۱۹)، دانمارک (برگر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۲؛ تورهاوگ<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۳؛ البشاووزن و اسکوو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴؛ هنکس<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۴)، سوئد (لیندبرگ<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۳؛ لامسا<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۳؛ هانسن<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۱)، آفریقای جنوبی (اوجولا<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۲؛ کوسیجن و همکاران<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۲)، کرواسی (استریچویچ<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۹؛ تاناکوویچ و همکاران<sup>۲۰</sup>، ۲۰۱۲)، فنلاند (رکدال<sup>۲۱</sup>، ۲۰۰۳)، نروژ (واگان<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۳)، اسپانیا (آگوستین لاکروز و سائورین پارا<sup>۲۳</sup>، ۲۰۲۰)، روسیه (چادنوا<sup>۲۴</sup>، ۲۰۱۲)، چین (جو و همکاران<sup>۲۵</sup>، ۲۰۱۹)، اندونزی (پرتویس و پراستیوان<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۸؛ راتنانینگروم و یوگا<sup>۲۷</sup>، ۲۰۱۸؛ روسید و روکیاح<sup>۲۸</sup>، ۲۰۱۹) و پاکستان (بشیر<sup>۲۹</sup>، 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 به اطلاعاتی در مورد کشور میزبان و جامعه محلی، شهروندی، یادگیری زبان و استخدام (تو، ۱۹۹۵؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶) نیاز دارند. مهم‌ترین نیازهای اطلاعاتی مهاجران و گروه‌های قومی

- 1 Colony
- 2 Sirikul & Dorner
- 3 Atiso et al.
- 4 Paola Picco
- 5 Dilevko & Dali
- 6 Birdi et al.
- 7 Liu & Zhang
- 8 Wardle et al.
- 9 Lin & Boamah
- 10 Berger
- 11 Thorhauge
- 12 Elbeshausen & Skov
- 13 Hancks
- 14 Lindberg
- 15 Lamsa
- 16 Hansson
- 17 Ocholla
- 18 Cosijn et al.
- 19 Stricevic
- 20 Tanackovic et al.
- 21 Rekdal
- 22 Vaagan
- 23 Agustín-Lacruz & Saurin-Parra
- 24 Chadnova
- 25 Zhou et al.
- 26 Pertiwi & Prasetyawan
- 27 Ratnaningrum & Yoga
- 28 Rosyid & Rukiyah
- 29 Bashir



شامل آموزش (نوراتیل<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵؛ یون، ۱۹۹۲)، سلامت (تو، ۱۹۹۵؛ تورک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶)، مهارت‌های زندگی مانند برقراری ارتباط (سیریکول و دورنر، ۲۰۱۶)، اقتصاد خانواده و باغبانی (تو، ۱۹۹۵)، مراقبت از کودکان، تغذیه و مخاطرات کار (الیس، ۱۹۸۳)، نیازهای حقوقی و سیاسی مانند استخدام و بازنشستگی (الیس، ۱۹۸۳)، و 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 (تورک، ۲۰۰۹؛ سیریکول و دورنر، ۲۰۱۰) و شبکه‌های اجتماعی (آتیسو و همکاران، 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 و همکاران، ۲۰۱۱؛ واردل و همکاران، ۲۰۲۲)، زیرا آن‌ها نگران فاصله گرفتن فرزندان‌شان از پیشینه فرهنگی خود بودند و در نتیجه، تهیه منابع اطلاعاتی به زبان مادری را برای حفظ فرهنگ خود ضروری می‌دانستند (مالاروله<sup>۳</sup>، 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<sup>۴</sup>، 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 دارند و به نظر نمی‌رسد برای برقراری ارتباط مشکل زبانی داشته باشند. برخی دیگر از موانع استفاده مهاجران و گروه‌های قومی از کتابخانه‌های عمومی به این شرح هستند: ناکافی بودن یا نبود منابع به زبان مهاجران و گروه‌های قومی (بیردی و همکاران، 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 (دلیوکو و دالی، ۲۰۱۱؛ تاناکوویچ و همکاران، ۲۰۱۲)، کمبود بودجه (پیکو، ۲۰۰۸؛ دلیوکو و دالی، ۲۰۱۱)، نبود بودجه اختصاصی برای فراهم‌آوری منابع به زبان مهاجران و گروه‌های قومی (الکلاف و میکا<sup>۵</sup>، 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 (گوئرا، ۲۰۰۶؛ رودریگز، ۲۰۰۶)، ارزیابی نشدن منظم نیازهای اطلاعاتی مهاجران و گروه‌های قومی (الکلاف و میکا، ۲۰۰۹)، موانع سیاسی و اجتماعی، نبود برنامه‌ریزی‌های مناسب در خصوص خدمات فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی (دوران و پرستون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰)، نبود برنامه‌ریزی و سازماندهی خدمات (پائول، ۱۹۷۶)، فقدان ساختار سازمانی مناسب برای پاسخگویی به نیازهای احتمالی (لیستون و سن، ۲۰۰۹)، سنجیت نداشتن منابع کتابخانه با نیاز اطلاعاتی اجتماع مهاجران و گروه‌های قومی (تینکر، ۱۹۹۰)، نبود تناسب بین مجموعه کتابخانه و جمعیت اجتماعات گوناگون حاضر در شهر (رودریگز، ۲۰۰۶)، محدود بودن خدمات ارائه‌شده به مهاجران و گروه‌های قومی (نس<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵)، ساختارهای سازمانی نامناسب در فراهم‌آوری منابع کتابخانه‌ای (کوک، فیدر و مالی، ۱۹۹۳) و پایین بودن ابتکارات کتابخانه‌ای توسعه‌یافته برای مهاجران و گروه‌های قومی (آگوستین لاکروز و سایورا پارا، ۲۰۲۰).

مرور پژوهش‌های داخلی نشان می‌دهد که به جز پژوهش زارع (۱۳۹۱) که با رویکرد داده‌ورزی در فرهنگ<sup>۷</sup> صورت گرفته است، بقیه پژوهش‌ها صرفاً به نیازسنجی اطلاعاتی و خدماتی کتابخانه‌های عمومی با روش‌های معمول پرداخته‌اند 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 و در کنار استفاده از منابع به زبان رسمی کشور مقیم به تهیه و ارائه منابع و خدمات اطلاعاتی به زبان مادری تأکید داشتند.

1 Nauratil

2 Twork

3 Malarvele

4 Rodrigues

4 Al-Qallaf & Mika

5 Doran & Preston

6 Nes

7 Ethno-informatics



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 پژوهش

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 قبول 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 شد. پرسشنامه الکترونیکی مربوط 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 شد. سپس با استفاده از روش تصادفی منظم برای هر شهرستان، نمونه‌ها انتخاب شده و با آنان تماس گرفته شد. در صورت موافقت عضو 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 عضو نمونه تکمیل می‌شد. در صورتی که عضو 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 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 است، اما ممکن است در مقطعی از زمان و با واسطه دوستان و آشنایان از کتابخانه‌های عمومی استفاده کرده باشند. با توجه به اینکه زمان پژوهش حاضر سال‌های ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بوده است، 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 به دست آمد. سپس بر طبق جدول مورگان-کرجسی، ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین 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 و تعداد نمونه‌های اختصاص یافته به هر شهرستان به طور مساوی بین بلوک‌ها تقسیم شد. سپس بر اساس تعداد نمونه‌های اختصاص یافته به هر بلوک، پرسشنامه‌ها به طور 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 باشند.



## یافته‌های پژوهش

### ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی

در این پژوهش دیدگاه سه گروه از افراد شامل کاربران، غیر کاربران و کتابداران به‌طور مستقل مورد بررسی قرار گرفته است. 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 بود. اغلب گروه‌های سنی در این پژوهش 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 در گروه کتابداران مربوط به گروه سنی ۳۵ الی ۴۴ سال بود. در هر دو گروه کاربران و غیر کاربران، بیشترین و کمترین میزان مشارکت به ترتیب مربوط به گروه‌های تحصیلی کارشناسی و بی‌سواد بود. نهایتاً در گروه کتابداران، گروه‌های تحصیلی کارشناسی و فوق‌دیپلم به ترتیب بیشترین و کمترین مشارکت را داشتند.

### ۲. منابع کسب اطلاعات جامعه مورد مطالعه

منابع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. منابع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی

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

همان‌طور که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۲۶۶ (۶۹/۲۷ درصد) پر استفاده‌ترین و کتابخانه‌های مدارس با فراوانی ۱۳ (۳/۳۹ درصد) کم استفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات توسط گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی بودند. همچنین، در گروه غیر کاربران، شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۲۸۳ (۷۳/۶ درصد) و کتابخانه‌های مدارس با فراوانی صفر (صفر درصد) به ترتیب پر استفاده‌ترین و کم استفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات بودند. در مجموع، گروه کاربران و 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 مورد علاقه خود را بر اساس طبقه‌بندی موضوعی صورت گرفته توسط پژوهشگران تعیین کنند. این طبقه‌بندی موضوعی بر اساس طبقه‌بندی موضوعی خانه کتاب و ادبیات ایران<sup>۱</sup>، سایت‌های فروش کتاب و پژوهش‌های مرتبط مانند پژوهش ستاری و جواهری (۱۳۸۵) و دیدگاه خود پژوهشگران تهیه شده است. جدول ۲ فراوانی موضوعات مورد علاقه این گروه‌ها را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۲. موضوعات مورد علاقه ابراز شده گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی

موضوعات مورد علاقه	کاربران		غیر کاربران		جمع
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
کلیات (مانند واژه‌نامه، دائرةالمعارف...)	۱۱۷	۳۰/۴۷	۱۰۶	۲۷/۵	۲۹/۰۴
دین و مذهب	۶۷	۱۷/۴۵	۵۹	۱۵/۴	۱۶/۴۱
فلسفه	۷۳	۱۹/۰۱	۳۰	۷/۷	۱۳/۴۱
خانواده	۱۰۹	۲۸/۳۹	۱۹۰	۴۹/۵	۳۸/۹۳
مهارت زندگی	۱۵۹	۴۱/۴۱	۲۰۲	۵۲/۷	۴۷/۰۱
روان‌شناسی	۲۰۱	۵۲/۳۴	۱۹۴	۵۰/۵	۵۱/۴۳
زنان	۱۰۲	۲۶/۵۶	۱۳۵	۳۵/۲	۳۰/۸۶
کودک و نوجوان	۱۰۹	۲۸/۳۹	۱۱۸	۳۰/۸	۲۹/۵۶
مدیریت	۶۳	۱۶/۴۱	۷۲	۱۸/۷	۱۷/۵۸
فرهنگ	۹۹	۲۵/۷۸	۱۳۵	۳۵/۲	۳۰/۴۷
علوم اجتماعی و سیاسی	۶۲	۱۶/۱۵	۷۲	۱۸/۷	۱۷/۴۵
آموزش زبان	۱۳۱	۳۴/۱۱	۱۷۷	۴۶/۲	۴۰/۱۰
آموزش کامپیوتر	۱۰۰	۲۶/۰۴	۱۷۳	۴۵/۱	۳۵/۵۵
حقوق	۵۲	۱۳/۵۴	۵۵	۱۴/۳	۱۳/۹۳
مالی و اقتصادی	۵۵	۱۴/۳۲	۵۱	۱۳/۲	۱۳/۸۰
زبان و ادبیات محلی و بومی	۹۱	۲۳/۷۰	۱۰۶	۲۷/۵	۲۵/۶۵
زبان و ادبیات ملی	۵۴	۱۴/۰۶	۵۱	۱۳/۲	۱۳/۶۷
داستان و رمان	۱۶۹	۴۴/۰۱	۱۰۱	۲۶/۴	۳۵/۱۶
شعر	۱۰۲	۲۶/۵۶	۸۴	۲۲	۲۴/۲۲
علمی-تخیلی	۱۰۳	۲۶/۸۲	۸۰	۲۰/۹	۲۳/۸۳
علم و فناوری	۹۱	۲۳/۷۰	۱۱۰	۲۸/۶	۲۶/۱۷
بهداشت و سلامت	۸۶	۲۲/۴۰	۱۲۲	۳۱/۹	۲۷/۰۸
کشاورزی	۳۱	۸/۰۷	۵۵	۱۴/۳	۱۱/۲۰
گردشگری	۵۱	۱۳/۲۸	۷۲	۱۸/۷	۱۶/۰۲
محیط زیست و جغرافیا	۴۰	۱۰/۴۲	۵۵	۱۴/۳	۱۲/۳۷
ورزش و سرگرمی	۶۳	۱۶/۴۱	۱۰۶	۲۷/۵	۲۲/۰۱
آشپزی	۷۵	۱۹/۵۳	۹۷	۲۵/۳	۲۲/۴۰
هنر و معماری	۷۴	۱۹/۲۷	۵۵	۱۴/۳	۱۶/۸۰
تاریخ ایران و جهان	۱۰۴	۲۷/۰۸	۶۸	۱۷/۶	۲۲/۴۰
تاریخ محلی	۹۶	۲۵/۰۰	۶۸	۱۷/۶	۲۱/۳۵
انقلاب و دفاع مقدس	۳۲	۸/۳۳	۲۲	۵/۶	۷/۰۳
خاطرات و سفرنامه‌ها	۶۹	۱۷/۹۷	۵۹	۱۵/۴	۱۶/۶۷
درسی و کمک‌درسی	۱۵۴	۴۰/۱۰	۱۳۹	۳۶/۳	۳۸/۱۵



همان طور که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، موضوعاتی که اغلب افراد شرکت کننده در پژوهش به آن‌ها علاقه دارند تا کتابخانه‌های عمومی اطلاعاتی مربوط به آن‌ها را تهیه کنند، به ترتیب شامل روان‌شناسی، مهارت زندگی و آموزش زبان بود. گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات روان‌شناسی، داستان و رمان، و مهارت زندگی و گروه غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی هم بیشتر خواستار تهیه منابع در موضوعات مهارت زندگی، روان‌شناسی و خانواده از سوی این کتابخانه‌ها بودند.

#### ۴. شناسایی اولویت زبانی جامعه مورد مطالعه در استفاده از منابع اطلاعاتی غیر درسی 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 شرکت کنندگان در پژوهش خواسته شد تعیین نمایند زبان نوشتاری منابع اطلاعاتی غیر درسی و سرگرمی را که تمایل دارند توسط کتابخانه‌های عمومی تهیه شود بیان کنند. جدول ۳ خلاصه یافته‌ها در این زمینه را نشان می‌دهد.

جدول ۳. زبان ترجیحی منابع غیر درسی و سرگرمی گروه کاربران و غیر کاربران کتابخانه‌های عمومی

اولویت زبان	کاربران		غیر کاربران		جمع
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
فقط فارسی	۸۲	۲۱/۳۵	۶۸	۱۷/۶	۱۹/۵۳
عمدتاً فارسی	۷۵	۱۹/۵۳	۶۸	۱۷/۶	۱۸/۶۲
هم به فارسی و هم به ترکی آذری (دوزبانه)	۱۶۷	۴۳/۴۹	۱۹۹	۵۱/۷	۴۷/۶۶
عمدتاً به ترکی آذری	۴۱	۱۰/۶۸	۴۲	۱۱	۱۰/۸۱
فقط به ترکی آذری	۱۹	۴/۹۵	۸	۲/۲	۳/۵۲

همان طور که داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، اغلب افراد شرکت کننده در پژوهش ترجیح می‌دهند منابع غیر درسی و سرگرمی کتابخانه‌های عمومی هم به زبان فارسی و هم به زبان ترکی آذری باشد.

#### ۵. 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 ۴. ضرورت توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری از دیدگاه جامعه مورد مطالعه

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



همان‌طور که داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، جامعه مورد مطالعه با میانگین ۴/۲۱ توجه به منابع اطلاعاتی مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری را ضروری دانستند. در این میان، گروه کتابداران با میانگین ۴/۴۶، بیشتر از بقیه گروه‌ها توجه به این امر را ضروری دانستند. نتایج آزمون کروسکال-والیس نیز نشان داد 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 ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی بر اساس دیدگاه جامعه مورد مطالعه

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

با توجه به داده‌های جدول ۵، مهم‌ترین مقوله در ارتباط با کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی بر اساس دیدگاه مجموع سه گروه مورد مطالعه، توجه ناکافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری با میانگین ۴/۰۴ بود. 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

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 ۶ 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



و در نتیجه میانگین نیازهای پاسخ‌دهندگان در حدفاصل ۱ الی ۷ قرار گرفته و عدد ۴ نماینده حد متوسط است.

جدول ۶. نیازهای خدماتی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

نیازهای خدماتی	کاربران		غیر کاربران		کتابداران		جمع
	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین	
معرفی خدمات و منابع کتابخانه	۴/۶۶	۴/۳	۴/۴۸	۵/۸۲	۵/۹۶	۵/۹۳	۵/۱۳
خدمات امانت	۵/۷۶	۵/۴۵	۵/۶۱	۶/۲۴	۶/۴۶	۶/۳۴	۵/۸
خدمات مرجع	۵/۱	۴/۷۷	۴/۹۴	۵/۷۹	۶/۰۶	۵/۹۲	۵/۱۶
ارائه دسترسی به اینترنت	۴/۱۱	۳/۷۲	۳/۹۲	۶/۵۵	۶/۷۱	۶/۶۳	۴/۹۸
ارائه خدمات ویژه به گروه‌های خاص مانند نابینایان و معلولان	۴/۰۱	۳/۶۲	۳/۸۲	۶/۴۳	۶/۶۵	۶/۵۴	۴/۵۷
خدمات مشاوره خواندن	۳/۹۵	۳/۵۶	۳/۷۶	۵/۵	۵/۷۶	۵/۶۳	۴/۶۳
کمک در انجام تکالیف درسی	۴/۲۲	۳/۸۴	۴/۰۳	۵/۱۲	۵/۴۳	۵/۲۸	۴/۴۲

همان‌طور که داده‌های جدول ۶ 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 بود. 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 باز هم خدمات امانت با میانگین ۵/۸۰ در میان گروه کتابداران به عنوان مهم‌ترین نیازهای خدماتی ذکر شده‌اند. نتایج آزمون کروسکال-والیس نشان داد که 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 داشت. 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 ۷ میانگین نیازهای آموزشی مورد انتظار گروه‌های مذکور را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۷. 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	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین	
آموزش زبان	۳/۸۴	۳/۴۹	۳/۶۷	۵/۷۵	۶/۰۵	۵/۹	۴/۱۳
آموزش سواد اطلاعاتی	۳/۹۶	۳/۶۴	۳/۸	۵/۵۸	۵/۸۲	۵/۷	۴/۳۷
آموزش مهارت‌های فناوری اطلاعات	۴/۰۴	۳/۶۸	۳/۸۶	۵/۸۸	۶/۱۲	۶	۴/۴۶
آموزش مهارت‌های عمومی زندگی	۴/۲	۳/۸۳	۴/۰۲	۶/۰۲	۶/۲۸	۶/۱۶	۴/۷۵



همان‌طور که جدول ۷ نشان می‌دهد، آموزش مهارت‌های عمومی زندگی با میانگین ۴/۷۴ مهم‌ترین نیاز آموزشی شناسایی شده از سوی جامعه مورد مطالعه بود. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد، بین دیدگاه کاربران، غیرکاربران و کتابداران در زمینه نیازهای آموزشی جامعه کتابخانه‌های عمومی تفاوت معنادار وجود داشت. بر این اساس، گروه‌های غیرکاربران، 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، غیرکاربران و کتابداران پرداخته شد. جدول ۸ نتایج این نیازسنجی را نشان می‌دهد.

جدول ۸. نیازهای فرهنگی-اجتماعی گروه‌های کاربران، غیرکاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه

نیازهای فرهنگی-اجتماعی	کاربران		غیرکاربران		کتابداران		جمع	
	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین
داستان‌گویی به کودکان به زبان محلی	۳/۷۴	۳/۳۶	۳/۵۵	۵/۶۹	۵/۹۵	۵/۸۲	۴/۵۵	۴/۴۴
داستان‌گویی به کودکان به زبان ملی	۴/۴۲	۴/۰۳	۴/۲۳	۵/۲۶	۵/۵۶	۵/۴۱	۵/۰۱	۴/۹
ارائه اطلاعات شغل‌یابی	۳/۴۶	۳/۰۸	۳/۲۷	۵/۷۹	۶/۰۶	۵/۹۳	۴/۴۴	۴/۳۴
ارائه اطلاعات شهروندی	۳/۷۹	۳/۴۳	۳/۶۱	۵/۵۴	۵/۷۹	۵/۶۷	۴/۵۴	۴/۴۴
برگزاری برنامه‌های فرهنگی-هنری	۴/۱	۳/۶۸	۳/۸۹	۵/۶۲	۵/۹۳	۵/۷۶	۴/۸۷	۵/۰۸
خدمات سرگرمی مانند پخش فیلم	۳/۳۱	۲/۹۲	۳/۱۲	۴/۷۹	۵/۱۵	۴/۹۷	۳/۸۲	۳/۷۱

همان‌طور که داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، برگزاری برنامه‌های فرهنگی-هنری با میانگین ۴/۹۸ مهم‌ترین نیاز فرهنگی-اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کل جامعه مورد مطالعه بود. 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، غیرکاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه عنوان شده است. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که جز در زمینه نیازهای ارائه اطلاعات شهروندی و برگزاری برنامه‌های فرهنگی-هنری، بین دیدگاه کاربران، غیرکاربران و کتابداران در زمینه نیازهای فرهنگی-اجتماعی جامعه کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود داشت. بر این اساس، گروه‌های غیرکاربران، 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 غیرکاربران کتابخانه‌های عمومی استان‌های مورد مطالعه، شبکه‌های اجتماعی مانند تلگرام، واتس‌آپ، فیس‌بوک و اینستاگرام مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات بودند. 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. پژوهش آتیسو، کامر و آدکینز (۲۰۱۸) هم 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 به خاطر 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 کرده‌اند. این یافته با نتایج پژوهش تاناکوویچ، 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.

موضوعاتی که اغلب افراد شرکت‌کننده در پژوهش، علاقه داشتند تا کتابخانه‌های عمومی منابع اطلاعاتی مربوط به آن‌ها را تهیه کنند، به ترتیب شامل روان‌شناسی، مهارت زندگی، و آموزش زبان بود. 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 بودند. همچنین شرکت‌کنندگان پژوهش ترجیح می‌دهند منابع اطلاعاتی 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 و 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 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. تفاوت معناداری میان خدمات مورد انتظار گروه غیر کاربران با گروه‌های کاربران و کتابداران از این نظر وجود داشت 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 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 بود. 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) هم راستا با آموزش مهارت‌های عمومی زندگی است که در این پژوهش بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. مقایسه دیدگاه گروه‌های کاربران، غیر کاربران و کتابداران نشان داد که بین دیدگاه‌های این گروه‌ها از نظر نیازهای آموزشی تفاوت معناداری وجود داشت؛ 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 ناآشنایی آن‌ها با امکانات کتابخانه‌های عمومی است، اقدام به برآورده ساختن این نیازها 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 بود. از دیدگاه کاربران، داستان‌گویی به زبان ملی؛ از دیدگاه غیر کاربران، ارائه اطلاعات شغل‌یابی؛ 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، لاکوویچ و استانارویچ (۲۰۱۲) اجرای برنامه‌های غنی چندفرهنگی که نشان‌دهنده ترکیب قومی، زبانی و فرهنگی باشد، ضروری است. مقایسه دیدگاه‌های کاربران، غیرکاربران و کتابداران در زمینه نیازهای فرهنگی-اجتماعی، تفاوت معنادار بین دیدگاه‌های آن‌ها را آشکار ساخت. بر این اساس، گروه‌های غیرکاربران 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 ضروری دانسته‌اند.

به منظور شناخت جامع‌تر منابع اطلاعاتی مورد انتظار جامعه پژوهش، دیدگاه گروه‌های کاربران، غیرکاربران و کتابداران در خصوص کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد توجه ناکافی 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 است، همخوانی دارد. این پژوهش‌ها 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 تهیه‌شده 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 آکلند نیوزیلند (سریکول و دورنر، ۲۰۱۶) از جمله این پژوهش‌ها هستند. همچنین پژوهش‌های لیستون و سن (۲۰۰۹) و تاناکوویچ، لاکوویچ 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، غیرکاربران، و کتابداران هم 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 ابرازشده به این منابع از سوی گروه‌های کاربران، غیرکاربران و کتابداران از یک طرف و کمبود تقاضای واقعی به این منابع از طرف دیگر، می‌توان گفت جامعه کتابخانه‌های عمومی در این استان‌ها، انتظار تهیه چنین منابعی را از کتابخانه‌های عمومی ندارند و از ارائه این گونه منابع توسط کتابخانه‌ها مطلع نیستند.

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 این استان‌ها 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 کنند و هم موجبات مراجعه و استفاده بیشتر از کتابخانه‌های عمومی را در استان‌های مورد مطالعه فراهم سازند.

پیشنهاد‌های زیر بر اساس جمع‌بندی‌های حاصل از یافته‌های پژوهش به منظور عملکرد اثربخش‌تر کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه ارائه می‌شود:

- با توجه به اینکه شبکه‌های اجتماعی پرستفاده‌ترین منبع کسب اطلاعات از سوی کاربران و غیرکاربران معرفی شدند کتابخانه‌های عمومی باید با ایجاد کانال‌ها و مشارکت و حضور فعالانه در این شبکه‌ها سهم مهمی در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران و غیرکاربران داشته باشد. از این طریق، ضمن اینکه آن‌ها منبع اطلاعاتی قابل اعتمادی خواهند بود، بلکه می‌توانند جایگاه خود را به عنوان یک منبع 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 کتابداران و مجموعه‌گستران و مدیران توجه بیشتری به این موضوعات در توسعه و گسترش منابع کتابخانه داشته باشند.

■ بر اساس دیدگاه سه گروه مورد بررسی، توجه ناکافی به منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری مهم‌ترین چالش در بحث کمیت و کیفیت منابع کتابخانه‌های عمومی در استان‌های مورد مطالعه است و بنابراین توصیه می‌شود کارگروهی از کتابداران، مسئولان کتابخانه‌های عمومی و اهالی فرهنگ استان‌های مورد مطالعه به منظور انتخاب و تهیه منابع مربوط به فرهنگ و زبان جامعه آذری تشکیل و خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های روشنی برای بهبود ارتقای کمیت و کیفیت مجموعه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در چهار استان تدوین گردد و بر اساس آن عمل شود.

■ یکی از یافته‌های مهم این پژوهش نیاز هر سه گروه به آموزش مهارت‌های عمومی مرتبط با زندگی است. کتابخانه‌های عمومی با دعوت از مشاوران خانواده و روان‌شناسان در قالب برگزاری مرتب و مداوم نشست‌ها و کارگاه‌ها می‌توانند سهم ارزشمندی در کسب مهارت‌ها و توانمندسازی مردم در مواجهه با رویدادهای 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 سنن ملی و محلی و نظایر آن از دیگر نیازها و اولویت‌های سه گروه مورد مطالعه در چهار استان آذری نشین بود.

■ 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.

## ملاحظات اخلاقی

### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

### منبع حمایت‌کننده

این مقاله حاصل قرارداد طرح پژوهشی با عنوان «شناسایی و سنجش نیاز اجتماعات محلی آذری در حوزه خدمات کتابخانه‌های عمومی: اطلاع‌رسانی، آموزش و فراغت فرهنگی» منعقدشده بین نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و دانشگاه تبریز است.

### مشارکت نویسندگان

همه نویسندگان در مقاله نقش و سهم یکسان داشته‌اند.

### سپاسگزاری

از مشارکت‌کنندگان برای پاسخ به پرسشنامه پژوهش سپاسگزاری می‌شود.

## منابع

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 پر جمعیت 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. بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۹(۳۳)، ۱۶۱-۱۹۶.



ستاری، بهزاد؛ و جواهری، مریم (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل. 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. 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، ۱ (۱۶)، ۵-۲۲.

نسائی، زهرا (۱۳۹۷). نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان از خدمات کتابخانه‌ای. شمس: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد استان 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, C. and Saurin-Parra, J. (2020). Library services to diverse communities in Europe: The case of the Roma Community in Spain. *International Journal of Information, Diversity & Inclusion*, 4, 3(4). <https://doi.org/10.33137/ijidi.v4i3/4.33516>
- 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. <https://doi.org/10.1080/01616840902892390>
- American Library Association. (2007). Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services. Available at: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>.
- Atiso, K., Kammer, J. and Adkins, D. (2018). The information needs of the Ghanaian immigrant. *Information and Learning Science*, 1195/6 (), 317-329. <https://doi.org/10.1108/ILS-02-2018-0013>
- Australian Library and Information Association. (1984). Statement on Libraries and Multiculturalism. Available at: <http://www.alia.org.au/policies/multiculturalism.html>.
- Bashir, F. (2020). Ambassador of Lifelong Learning/ Public Libraries in Multicultural Society: The Case of Pakistan. *Türk Kütüphaneciliği*, 34, 3 (2020), 548-558. <https://doi.org/10.24146/tk.772189>
- Berger, Å. (2002). Recent trends in library services for ethnic minorities—the Danish experience. *Library Management*, 23(1/2), 79-87. <https://doi.org/10.1108/01435120210413878>
- 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), 204-218 (in Persian).
- Birdi, B., Wilson, K. and 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. <https://doi.org/10.1177/0961000611426299>
- 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\\_Stat&metatemplate=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=3051](http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Stat&metatemplate=/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. <https://doi.org/10.1080/15228886.2012.727159>
- Cosijn, E., Pirkola, A., Bothma, T.J.D. and Jarvelin, K. (2002). Information access in indigenous languages: A case study in Zulu. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 68 (2), 94-103. <https://doi.org/10.7553/68-2-744>
- 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](http://www.resource.gov.uk/documents/culturalstat_v04.pdf).



- Dilevko, J., and Dali, K. (2011). The challenge of building multilingual collections in Canadian public libraries. *Library Resources & Technical Services*, 46(4), 116-137. <https://doi.org/10.5860/lrts.46n4.116>
- Donghee Shin, G., Jeon, K., and Lee, H. (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. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101142>
- Doran, M., AND Preston, J. (2000). The public library service in a divided community, Portadown, Northern Ireland: a case study. *Library Management*, 21(8), 409-422. <https://doi.org/10.1108/01435120010342798>
- Elbeshausen, H., and Skov, P. (2004). Public libraries in a multicultural space: A case study of integration processes in local communities. *New Library World*, 105 (3/4), 131-141. <https://doi.org/10.1108/03074800410526767>
- Gill, P. (2001). *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Edition 1: IFLA Publications, De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110961959>
- Hancks, J. W. (2014). A Cultural and Educational Link to the Homeland: Ethnic Minority Public Libraries in the Danish-German Border Region. Available at: <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. <https://doi.org/10.1108/03074801111182003>
- 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, C. and Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Volume 147 in the series IFLA Publications. De Gruyter Saur; Revised ed. Available at: <https://doi.org/10.1515/9783110232271>
- Lamsa, K. (2003). MCL and Infopankki. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 36 (4).
- Lin, Wei and 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. <https://doi.org/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 ogromanifolket? [Library for all: Also, for a large number of the Roma]. Available at: <https://www.bokogbibliotek.no/arkiv2/tidligereutgaver/nr-5-2010/bibliotek-for-alle-ogsa-for-rom-og-romanifolket58>.
- Nisaei, Z. (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 (38-39), 1-20 (in Persian).
- Noh, Y.-H., and Kim, Y.J. (2020). A study on the activation plan for the communication space of the library according to librarians' perception survey. *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. <https://doi.org/10.1108/01435120210413850>
- Pateman, J. and Vincent, J. (2010). *Public Libraries and Social Justice*, Farnham, Ashgate.
- Pertiwi, A. R., Prasetyawan, D. Y. Y. (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). Available at: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/02.htm](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. <https://doi.org/10.1515/LIBR.2006.213>
- Roach, P., and Morrison, M. (1999). Pursuing the wind of change: Public library services in a multicultural Britain. *Asian Libraries*, 8(4), 112-117. <https://doi.org/10.1108/10176749910275876>
- Rosyid, S. F., and Rukiyah, R. (2019). Pengelolaan Koleksi Local Content (Muatan Lokal) Banten Corner Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Banten, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 61-70.
- Salehi, D. P, Baradar, H. R. & Rezaei Sharifabadi, S. (2010). Investigating the information needs of nomadic students of Qashqai 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, B., and Javaheri, M. (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. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1854551>
- 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. <https://doi.org/10.1108/LR-01-2016-0008>
- 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):208–197 .
- Tabarsa, G., Mahboob, S. and Ismaili-Givi, M. (2010). Investigating the impact of organizational entrepreneurial culture on creativity and innovation in public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 16(1), 5-22 (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. <https://doi.org/10.1515/libri-2012-0004>
- Tanackovic, S.F., Lacovic, D. and Stanarevic, S. (2011). Small scale study on linguistic diversity and public libraries in Croatia. *New Library World*, 112(11/12), 513-531. <https://doi.org/10.1108/03074801111190400>
- Thorhauge, J. (2003). Danish strategies in public library services to ethnic minorities. *IFLA Journal*, 29 (4), 308–312. <https://doi.org/10.1177/034003520302900407>
- 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 [Master of Science in Library Science]. School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill.
- 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](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. <https://doi.org/10.1177/0961000614523636>
- 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. <https://doi.org/10.1177/0961000609337094>
- Wardle, S., Garrison, K., and Bell, K. (2022). Embracing the cultural identity of burgeoning ethnic groups in regional public libraries. In *ALIA National Conference 2022*.
- 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. <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2016-0015>
- Zare, A. (2012). *A Survey of Everyday- life Information Seeking Process with Emphasis on Life on the Round: a Study on Populated Tribes in Ahvaz*. Doctoral dissertation in Library & Information Science. Ahvaz: School of Education & Psychology, Shahid Chamran University (in Persian).
- Zhou, L., Cui, C., and 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. <https://doi.org/10.1515/libri-2018-0080>