

## نیازسنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد؛ پیش در آمدی بر طراحی خدمات برون کتابخانه‌ای

فاطمه وحدانی

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد  
f.vahdani 86@gmail.com

اعظم صنعت جو (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد  
sanatjoo@um.ac.ir

معصومه تجعفری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد  
tajafari@um.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۷/۰۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۲۶

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد به منظور برنامه‌ریزی برای عرضه خدمات برون کتابخانه‌ای به آنان است.

**روش:** این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری آن کلیه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تا سال ۱۳۹۲ بودند. حجم نمونه آماری ۱۳۰ نفر برآورد و از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته با ۱۹ گویه برای سنجش چهار دسته نیازهای اطلاعاتی فردی، آموزشی، فرهنگی-اجتماعی و سیاسی، و معنوی-مذهبی صورت گرفت. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها، با کمک نرم‌افزار اس. پی. اس. در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد.

**یافته‌ها:** در میان چهار دسته نیازهای اطلاعاتی، اولویت نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان، به ترتیب نیازهای فردی، فرهنگی-اجتماعی و سیاسی، آموزشی، و معنوی-مذهبی بود. بازنشستگان بیشترین اطلاعات خود را از طریق تلویزیون به دست می‌آوردند. تعداد کمی از بازنشستگان (۲۶/۹ درصد (۳۵ نفر)) عضو کتابخانه عمومی بودند و ۷۶/۹ درصد (۱۰۰ نفر) از آنان از کتابخانه‌های عمومی استفاده نمی‌کردند. بازنشستگان به ندرت از کتابخانه‌ها استفاده می‌کردند. دور بودن از کتابخانه علت عمده استفاده کم یا عدم استفاده بازنشستگان از کتابخانه عمومی و دلیل اصلی استفاده این تعداد کم بازنشستگان از کتابخانه عمومی، امانت گرفتن کتاب بود. میزان آشنایی بازنشستگان با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها کمتر از حد متوسط (۲/۶۴) و میزان احساس ضرورت خدمات‌دهی از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنشستگان بیشتر از حد متوسط (۴/۲۰) بود.

**اصالت/ارزش:** یافته‌های این پژوهش می‌تواند به مسئولان امور در رفع نیازهای اطلاعاتی گروه‌های ویژه‌ای از جامعه کمک کند؛ چرا که شناسایی نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان باعث می‌شود کتابخانه‌های عمومی با آگاهی از این نیازها بتوانند با تصمیم‌گیری‌های درست به رفع کاستی‌های احتمالی موجود، تدوین خط‌مشی مناسب مجموعه‌سازی و خدمات‌دهی و بهبود کانال‌های دستیابی به اطلاعات بپردازند.

**کلیدواژه‌ها:** نیازسنجی اطلاعات، نیازهای اطلاعاتی، بازنشستگان، اداره آموزش و پرورش، بجنورد، کتابخانه عمومی.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 22, No.1; Successive No. 84; Spring 2016; Pp. 121-140; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۱، پیاپی ۸۴، بهار ۱۳۹۵  
ص ۱۲۱-۱۴۰ نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

## مقدمه

امروزه از استفاده‌کنندگان در حکم جزء اصلی هر نظام اطلاعاتی یاد می‌شود و هدف نهایی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها، جلب رضایت استفاده‌کنندگان از طریق برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنهاست (حصاری، ۱۳۸۵). وظیفه‌ی اساسی کتابخانه عمومی تهیه و تنظیم کلیه منابع اطلاعاتی و خدمات‌دهی برای رفع نیازهای گروه‌های مختلف جامعه است (مزینانی، ۱۳۸۵). در این میان، عده‌ای از افراد جامعه به دلیل پاره‌ای مشکلات و یا ناتوانی‌ها نمی‌توانند از این خدمات استفاده کنند. از جمله این افراد، بازنشستگان سازمان‌ها هستند.

بازنشستگان به دلیل کهولت سن و کاهش توانایی و نیز اینکه از اقشار آسیب‌پذیر جامعه محسوب می‌شوند، باید از حمایت‌های لازم برخوردار شوند و نیازهای آنان در تمام ابعاد (از قبیل جسمی، روانی، اجتماعی، معنوی و غیره) شناسایی و برآورده شود (جعفرزاده فخاری، و شانی و واحدیان شاهرودی، ۱۳۸۹). یکی از این نیازها «نیازهای اطلاعاتی»<sup>۱</sup> آنان است.

نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان در نقش کاربران بالقوه کتابخانه‌های عمومی ممکن است از طریق خدمات و مواد کتابخانه‌ای برآورده شود. چون این افراد به دلیل مشکلاتی که دارند نمی‌توانند خود به سراغ کتابخانه بروند و خدمات دریافت کنند، کتابخانه عمومی باید به سراغ آنها برود و خدمات ویژه‌ای را به آنان ارائه دهد. انجمن کتابداری آمریکا<sup>۲</sup> بر همین اساس کتابخانه‌های عمومی را به توسعه خدمات خود برای افراد محروم تشویق می‌کند (برامفیلد<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). این توسعه، خدمات برون کتابخانه‌ای را هم در بر دارد.

خدمات برون کتابخانه‌ای عبارت است از خدماتی که به معلولین و افراد ناتوان جامعه و به طور کلی، کسانی که به دلایل مختلف قادر نیستند به کتابخانه بیایند و اغلب در منزل، بیمارستان و یا آسایشگاه‌های سالمندان هستند، عرضه می‌شود (عباداللهی، ۱۳۸۶). به منظور ارائه خدمات برون کتابخانه‌ای و برنامه‌ریزی صحیح و اصولی برای خدمات‌دهی به این افراد، کسب اطلاعات لازم درخصوص نیازهای اطلاعاتی آنان از الزامات است. لذا، ضرورت دارد برای تطبیق خدمات کتابخانه‌ها با نیازهای واقعی آنان، شناخت کاملی از مراجعان و نیازهای اطلاعاتی‌شان صورت گیرد. بازنشستگان از جمله این مراجعان بالقوه هستند.

در ایران تا کنون پژوهشی که به سنجش نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان بپردازد انجام نشده

1. Information Needs

2. American Library Association

3. Brumfield

است. لذا، با توجه به مباحث مطرح شده، پژوهش حاضر سعی دارد به این مسأله بپردازد که نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد در چه حد است، آنان چگونه این نیازهای اطلاعاتی را مرتفع می‌سازند و کتابخانه‌های عمومی در رفع این نیازها در عمل و نیز از دیدگاه بازنشستگان چه جایگاهی دارند و همچنین در صورت استفاده کم یا عدم استفاده، چه مشکلات و موانعی در کنار سایر عوامل در استفاده نکردن آنها از کتابخانه‌ها وجود دارد.

### پرسش‌های اساسی

۱. نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد بر اساس نیازهای اطلاعاتی چهارگانه فردی، آموزشی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی، و معنوی-مذهبی در چه حد است؟
۲. بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از چه منابع و کانال‌های اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود استفاده می‌کنند؟
۳. وضعیت عضویت و استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کتابخانه‌های عمومی چگونه است؟
۴. بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چه مشکلاتی در تأمین نیازها و منابع اطلاعاتی خود و در استفاده از کتابخانه‌های عمومی دارند؟
۵. بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چه دیدگاهی درباره کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها دارند؟
- ۱-۵. میزان آشنایی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها در چه حد است؟
- ۲-۵. از دیدگاه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد، خدمات‌دهی از سوی کتابخانه‌های عمومی تا چه حد ضرورت دارد؟

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تا سال ۱۳۹۲ تشکیل می‌دهند. چون آمار کل این بازنشستگان در اختیار پژوهشگر قرار داده نشد، تعداد جامعه پژوهش

بی‌نهایت در نظر گرفته شد. در مطالعات توصیفی زمینه‌یاب و پیمایشی به دلیل محدودیت‌های مالی، وقت و نیروی انسانی، حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر پیشنهاد شده است (دل‌اور، ۱۳۸۸؛ حافظ‌نیا، ۱۳۸۹). اگر امکانات تحقیق اجازه بدهد، بهتر است محقق نمونه خود را بیش از حداقل افزایش دهد تا بدین وسیله بر اعتبار نتایج تحقیق خود بیفزاید (حافظ‌نیا، ۱۳۸۹). از این رو، حجم نمونه در این پژوهش ۱۳۰ نفر انتخاب شد. حسینی (۱۳۹۰) معتقد است زمانیکه امکان تعیین چهارچوب برای جامعه آماری وجود نداشته باشد و محقق نتواند نمونه مورد نظر را با روش‌های احتمالی ساده یا طبقه‌بندی شده انتخاب کند، از نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده می‌شود. از آن جایی که چهارچوب نمونه‌گیری این بازنشستگان موجود نبود، با مشاوره با متخصصان آمار، مکان‌های مختلفی که بازنشستگان به آنجا مراجعه می‌کردند، خوشه‌های آماری در نظر گرفته شدند و نمونه در قالب این خوشه‌ها انتخاب شد. بنابراین، روش نمونه‌گیری در این پژوهش خوشه‌ای بوده است. بدین صورت که در راستای گردآوری داده‌ها، پژوهشگر به مکان‌های مختلفی که محل تجمع بازنشستگان بود، مانند سازمان و اداره آموزش و پرورش، سازمان بازنشستگی کشوری، کانون بازنشستگان آموزش و پرورش، کانون بازنشستگان کشوری، مراکز درمانی، مساجد و پارک‌ها مراجعه، و پرسشنامه را به صورت تصادفی بین بازنشستگان توزیع می‌کرد.

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای محقق ساخته در دو بخش مشخصات فردی و شناسایی نیازهای اطلاعاتی استفاده شد. پرسشنامه پژوهش قربانی (۱۳۷۹) که در میان پرسشنامه‌های مربوط به نیازسنجی اطلاعات، دسته‌بندی جامعی از نیازهای اطلاعاتی داشت، مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش حاضر قرار گرفت؛ بنابراین، برای طراحی مؤلفه‌های پرسشنامه، با توجه به پرسشنامه به کار رفته در پژوهش قربانی، نیازهای اطلاعاتی به چهار زمینه کلی (نیازهای فردی، نیازهای آموزشی، نیازهای فرهنگی-اجتماعی و سیاسی، و نیازهای معنوی-مذهبی) تقسیم شد. سپس برای شناخت بهتر زمینه اطلاعاتی، با مطالعه و بررسی متون و تحقیقات انجام شده خارجی مرتبط با پژوهش حاضر (عیسی، عبدالکریم، عیسی و کوپلاتی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱؛ برونینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ جوزف<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶؛ نوین، ایوانس، ویلد و شانکس<sup>۴</sup>؛ تاد<sup>۵</sup>، ۱۹۸۴) و همچنین با استفاده از برخی گویه‌های پرسشنامه قربانی (۱۳۷۹)، هر یک از این نیازها به چند گویه تقسیم شد و در نتیجه ۱۹ گویه مبین نیاز اطلاعاتی برای بازنشستگان به دست آمد.

1. Issa, Abdulkareem, Isah&Kupolati  
2. Nguyen, Evans, Wilde& Shanks

3. Browning  
4. Joseph  
5. Todd

روایی صوری این پرسشنامه با استفاده از نظرات پنج نفر از اعضای هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد تأیید شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، پس از توزیع آن در یک نمونه مقدماتی شامل ۳۰ نفر از بازنشستگان، آزمون آلفای کرونباخ به عمل آمد که مقدار آن برای ۴ دسته نیازهای اطلاعاتی محاسبه شد که در حد قابل قبولی بود (نیازهای اطلاعاتی فردی = ۰/۸۴، نیازهای اطلاعاتی آموزشی = ۰/۸۴، نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی = ۰/۸۵ و نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی = ۰/۸۷). پرسشنامه مذکور در اوایل دی تا انتهای بهمن ماه ۱۳۹۲، میان بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد توزیع و با نظارت پژوهشگر تکمیل شد. در این پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (بسیار زیاد=۵، تا بسیار کم=۱) استفاده شد. همچنین داده‌ها از طریق نرم‌افزار اس. پی. اس. و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد.

### یافته‌ها

در این بخش یافته‌های استخراج شده بر اساس پرسشنامه‌ها و پرسش‌های اساسی تحقیق بررسی می‌شود.

در این پژوهش، بازنشستگان شرکت‌کننده از نظر جنسیت، تفاوت چندانی نداشتند (۵۳/۱ درصد (۶۹ نفر) زن و ۴۶/۹ درصد (۶۱ نفر) مرد). ۳۰ درصد (۷۸ نفر) افراد در بازه سنی ۴۷ - ۵۶ سال قرار داشتند. همچنین سابقه کار ۵۳ درصد (۶۹ نفر) آنها بین ۳۰ - ۳۱ سال بود. پرسش اول: نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد بر اساس نیازهای اطلاعاتی چهارگانه فردی، آموزشی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی، و معنوی - مذهبی در چه حد است؟

در این قسمت از پژوهش هر بخش از نیازهای اطلاعاتی به صورت جداگانه بررسی و در نهایت، جمع‌بندی شده است.

#### ۱. نیازهای اطلاعاتی فردی

اولین گروه از نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان، نیازهای فردی آنهاست که شامل ۱۰ گویه بود. جدول ۱ میزان این نیازها را از نظر پاسخگویان نشان می‌دهد.

جدول ۱. میزان (میانگین و انحراف معیار) نیازهای اطلاعاتی فردی پاسخگویان (n=۱۳۰)

| ردیف | میزان نیاز                                           | میانگین | انحراف معیار | ردیف | میزان نیاز                                                                                   | میانگین | انحراف معیار |
|------|------------------------------------------------------|---------|--------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| ۱    | اطلاعات مرتبط با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند | ۴٫۰۶    | ۰٫۸۰         | ۶    | اطلاعات مرتبط با کسب و کار، امور اقتصادی، نیازهای واقعی بازار کار و مشاغل و حرفه‌های گوناگون | ۳٫۶۰    | ۰٫۹۷         |
| ۲    | اطلاعات مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی                  | ۳٫۹۴    | ۰٫۹۸         | ۷    | اطلاعات مرتبط با اوقات فراغت، ورزش، سرگرمی و تفریحات مورد علاقه                              | ۳٫۵۶    | ۰٫۹۳         |
| ۳    | اطلاعات مرتبط با حق و حقوق بازنشستگی                 | ۳٫۸۳    | ۰٫۹۰         | ۸    | اطلاعات مرتبط با مسائل بیمه، انواع بیمه‌ها                                                   | ۳٫۴۹    | ۰٫۹۳         |
| ۴    | اطلاعات مرتبط با اخبار و آگاهی‌های روزمره            | ۳٫۶۷    | ۰٫۹۸         | ۹    | اطلاعات مرتبط با ذوق و استعداد هنری                                                          | ۳٫۳۲    | ۱٫۱۰         |
| ۵    | اطلاعات مرتبط با امور مالی و رفاه اجتماعی            | ۳٫۶۶    | ۰٫۹۳         | ۱۰   | اطلاعات مرتبط با نیازهای زیستی                                                               | ۳٫۲     | ۱٫۴۹         |

با توجه به داده‌های جدول ۱، در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی فردی پاسخگویان، بیشترین نیاز (با میانگین ۴٫۰۶ و انحراف معیار ۰٫۸۰) مربوط به اطلاعات مرتبط با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند می‌باشد. در پژوهش حصار (۱۳۸۵) نیز که به سنجش نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار پرداخته بود، در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی فردی اطلاعات درباره روابط با دیگران در اولویت اول بود، که یافته‌های این پژوهش را تأیید می‌کند.

## ۲. نیازهای اطلاعاتی آموزشی

دومین گروه از نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان، نیازهای آموزشی آنهاست که شامل ۳ گویه بود. جدول ۲ میزان این نیازها را در پاسخگویان نشان می‌دهد.

جدول ۲. میزان (میانگین و انحراف معیار) نیازهای اطلاعاتی آموزشی پاسخگویان (n=۱۳۰)

| ردیف | موارد                                                                              | میزان نیاز | میانگین | انحراف معیار |
|------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|--------------|
| ۱    | اطلاعات درباره یادگیری مهارت‌هایی نظیر شیوه‌های باغبانی، پخت و پز، صنایع دستی و... |            | ۳/۶۱    | ۰/۸۵         |
| ۲    | اطلاعات درباره یادگیری مشاغل و حرفه‌های گوناگون                                    |            | ۳/۵۰    | ۰/۸۶         |
| ۳    | اطلاعات درباره یادگیری مهارت‌هایی نظیر آموزش تمام جنبه‌های استفاده از رایانه       |            | ۳/۴۴    | ۰/۹۹         |

با توجه به داده‌های جدول ۲، در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی آموزشی، پاسخگویان در زمینه اطلاعات درباره یادگیری مهارت‌هایی نظیر شیوه‌های باغبانی، پخت و پز، صنایع دستی و غیره (با میانگین ۳/۶۱ و انحراف معیار ۰/۸۵) بیشترین نیاز را احساس می‌کنند. نتایج یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش حصاری (۱۳۸۵) که نشان داد، اولویت نیازهای اطلاعاتی آموزشی زنان خانه‌دار در زمینه‌های وجود منابع علمی بود، مشابهت دارد؛ زیرا در هر دو پژوهش افراد به دنبال یادگیری مهارت‌های جدید بوده‌اند.

### ۳. نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی

سومین گروه از نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان، نیازهای فرهنگی - اجتماعی و سیاسی آنها می‌باشد که شامل ۳ گویه بود. جدول ۳ میزان این نیازها را در پاسخگویان نشان می‌دهد.

جدول ۳. میزان (میانگین و انحراف معیار) نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی پاسخگویان (n=۱۳۰)

| ردیف | میزان نیاز                                                        |  | انحراف<br>معیار |
|------|-------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
|      | موارد                                                             |  |                 |
| ۱    | اطلاعات درباره قوانین اجتماعی                                     |  | ۰٫۹۴            |
| ۲    | اطلاعات درباره مسائل فرهنگی، اجتماعی، و تاریخی                    |  | ۱٫۰۲۷           |
| ۳    | اطلاعات برای رشد آگاهی‌های سیاسی و درک و تحلیل مسائل ایران و جهان |  | ۱٫۰۱۳           |

با توجه به داده‌های جدول ۳، در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی پاسخگویان، اطلاعات درباره قوانین اجتماعی (با میانگین ۳/۸۰ و انحراف معیار ۰/۹۴) بیشترین نیاز را به خود اختصاص داده است. این موضوع بیانگر اهمیت و توجه بازنشستگان به اطلاعات درباره قوانین اجتماعی می‌باشد.

## ۴. نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی

چهارمین گروه از نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان، نیازهای معنوی و مذهبی آنها می‌باشد که شامل ۳ گویه بود. جدول ۴ میزان این نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی پاسخگویان را نشان می‌دهد.

جدول ۴. میزان (میانگین و انحراف معیار) نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی پاسخگویان (n=۱۳۰)

| ردیف | میزان نیاز                                                   | میانگین | انحراف معیار |
|------|--------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| ۱    | اطلاعات درباره اعتقادات دینی                                 | ۴,۰۴    | ۰,۸۱         |
| ۲    | اطلاعاتی درباره ارزش‌های انسانی                              | ۳,۹۴    | ۰,۸۵         |
| ۳    | اطلاعات درباره مسائل و دیدگاه‌های سیاسی، اجتماعی و فلسفی دین | ۳,۵۸    | ۰,۷۷         |

با توجه به داده‌های جدول ۴، در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی پاسخگویان، بیشترین نیاز (با میانگین ۴,۰۴ و انحراف معیار ۰,۸۱) مربوط به اطلاعات درباره اعتقادات دینی می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش حصار (۱۳۸۵) نیز گویای این مطلب است که در طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی اعتقادات دینی زنان خانه‌دار و دانش‌آموزان در اولویت اول قرار داشت.

به طور کلی، با توجه به جداول ۱ تا ۴، اطلاعات مرتبط با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند (از نیازهای اطلاعاتی فردی) با میانگین ۴,۰۶ بیشترین و اطلاعات مرتبط با نیازهای زیستی (باز هم از دسته نیازهای اطلاعاتی فردی) با میانگین ۳,۲۰ کمترین نیاز اطلاعاتی پاسخگویان در میان چهار گروه نیازهای اطلاعاتی فردی، آموزشی، فرهنگی-اجتماعی و سیاسی، و معنوی-مذهبی بود. در مجموع، داده‌های مربوط به نیازهای اطلاعاتی پاسخگویان (که در قالب جداول ۱ تا ۴ ارائه شد) نشان داد بیشترین نیاز اطلاعاتی پاسخگویان نیازهای اطلاعاتی فردی بود (جدول ۵).

جدول ۵. میزان (میانگین و انحراف معیار) نیازهای اطلاعاتی پاسخگویان در طبقه‌بندی چهارگانه نیازهای اطلاعاتی

| متغیر                                   | میانگین | انحراف معیار | اولویت |
|-----------------------------------------|---------|--------------|--------|
| نیازهای اطلاعاتی فردی                   | ۳,۶۳    | ۰,۵۸         | ۱      |
| نیازهای اطلاعاتی فرهنگی-اجتماعی و سیاسی | ۳,۵۷    | ۰,۸۴         | ۲      |
| نیازهای اطلاعاتی آموزشی                 | ۳,۵۰    | ۰,۶۹         | ۳      |
| نیازهای معنوی و مذهبی                   | ۳,۴۸    | ۰,۶۷         | ۴      |

چون داده‌ها با طیف لیکرت پنج درجه‌ای گردآوری شده بود، حد متوسط آن (میانگین=۳)، نقطه وسط طیف لیکرت در نظر گرفته شده است؛ بنابراین، با توجه به داده‌های جدول ۵، میانگین کل نیازهای اطلاعاتی فردی، فرهنگی-اجتماعی و سیاسی، آموزشی، و مذهبی-مذهبی پاسخگویان بیش از حد متوسط بود. پس، نیاز پاسخگویان برای دسترسی به کل اطلاعات بیشتر از حد متوسط می‌باشد. یافته‌ها همچنین نشان داد بازنشستگان در میان چهار گروه نیازهای اطلاعاتی، در زمینه اطلاعات فردی بیشترین نیاز را احساس می‌کنند. نتایج یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش اندریوس و دیگران (۲۰۱۰)، بارت (۲۰۰۴)، جونز و دیگران (۱۹۹۲)، و جفریس (۱۹۷۷) که نشان دادند افراد مسن به دنبال رفع نیازهای فردی خود بوده‌اند، مشابهت دارد. همچنین این مطلب را می‌توان بر اساس هرم نیازهای انسانی مازلو نیز تفسیر کرد؛ چرا که در سلسله مراتب نیازهای انسان، ابتدا نیازهای غریزی و پایه که جنبه جسمانی‌تر و فردی‌تر دارند باید ارضا گردند.

گرچه میانگین نیازهای اطلاعاتی چهارگانه پاسخگویان بیش از حد متوسط بود، ولی چون در این پژوهش نمونه‌گیری انجام شده است؛ از این رو، تنها با مقایسه و مشاهده میانگین در نمونه نمی‌توان مشخص نمود که میزان نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد (جامعه آماری) چگونه است. در نتیجه، برای تعمیم آن به جامعه پژوهش از آزمون تی تک‌نمونه‌ای به منظور تعیین تفاوت میزان نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با حد متوسط (میانگین مفروض=۳) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای میزان نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان با حد متوسط ۳ (df=۱۲۹) (n=۱۳۰)

| متغیر نیازهای اطلاعاتی                  | میانگین | آماره t | سطح معنی‌داری<br>P value آزمون | نتیجه<br>آزمون |
|-----------------------------------------|---------|---------|--------------------------------|----------------|
| نیازهای اطلاعاتی فردی                   | ۳٫۶۳    | ۱۲٫۳۴   | ۰٫۰۰                           | معنی‌دار       |
| نیازهای اطلاعاتی فرهنگی-اجتماعی و سیاسی | ۳٫۵۷    | ۷٫۷۴    | ۰٫۰۰                           | معنی‌دار       |
| نیازهای اطلاعاتی آموزشی                 | ۳٫۵۰    | ۸٫۲۴    | ۰٫۰۰                           | معنی‌دار       |
| نیازهای معنوی و مذهبی                   | ۳٫۴۸    | ۸٫۵۴    | ۰٫۰۰                           | معنی‌دار       |

همان طور که در جدول ۶ مشخص است، با تأکید بر مقدار تی و سطح معنی‌داری به دست آمده، بین میانگین مفروض (۳) و میانگین چهار دسته نیازهای اطلاعاتی (۳ > میانگین) تفاوت معنی‌دار وجود دارد. به بیانی دیگر، تمامی نیازهای اطلاعاتی چهار گانهٔ بازنشستگان ادارهٔ آموزش و پرورش شهرستان بجنورد در مقایسه با حد متوسط در سطحی بالاتر قرار دارند. پرسش دوم: بازنشستگان ادارهٔ آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از چه منابع و کانال‌های اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود استفاده می‌کنند؟ جدول ۷ میزان استفادهٔ پاسخگویان از کانال‌های شناسایی شده را نشان می‌دهد.

جدول ۷. میزان (میانگین و انحراف معیار) استفادهٔ پاسخگویان از منابع و کانال‌های اطلاعاتی (n=۱۳۰)

| ردیف          | میزان استفاده          | مقدار | میانگین | انحراف معیار | ردیف                        | میزان استفاده         | مقدار | میانگین | انحراف معیار |
|---------------|------------------------|-------|---------|--------------|-----------------------------|-----------------------|-------|---------|--------------|
| اطلاعات شفاهی |                        |       |         |              |                             |                       |       |         |              |
| ۱             | ارتباط و تماس‌های شخصی | ۳٫۸۶  | ۰٫۷۸    | ۲            | سوابق و تجارب شخصی          | ۳٫۶۸                  | ۰٫۸۹  |         |              |
| اسناد و مدارک |                        |       |         |              | ادامهٔ رسانه‌ها             |                       |       |         |              |
| ۳             | روزنامه‌ها             | ۳٫۵۷  | ۱٫۱۰۴   | ۱۱           | رادیو                       | ۳٫۶۸                  | ۱٫۳۱  |         |              |
| ۴             | کتب                    | ۳٫۳۶  | ۱٫۱۷    | ۱۲           | کتاب فروشی‌ها               | ۳٫۰۵                  | ۱٫۲۹  |         |              |
| ۵             | آگهی‌ها و اطلاعیه‌ها   | ۳٫۳۱  | ۱٫۰۳    | ۱۳           | کیوسک‌ها / دکه‌های مطبوعاتی | ۲٫۸۶                  | ۱٫۲۳  |         |              |
| ۶             | پوسترها                | ۳٫۱۷  | ۱٫۰۶    | ۱۴           | اینترنت و وب                | ۲٫۴۴                  | ۱٫۱۱۴ |         |              |
| ۷             | سی دی‌ها و دی وی دی‌ها | ۳٫۱۱  | ۱٫۱۱۸   | کتابخانه‌ها  |                             |                       |       |         |              |
| ۸             | مجلات                  | ۳٫۰۶  | ۱٫۱۰۵   | ۱۵           | کتابخانه‌های عمومی          | ۲٫۷۳                  | ۱٫۳۵  |         |              |
| ۹             | بروشورها               | ۲٫۹۸  | ۱٫۱۸    | ۱۶           | کتابخانه‌های مساجد          | ۲٫۶۴                  | ۱٫۱۹  |         |              |
| رسانه‌ها      |                        |       |         |              | ۱۷                          | کتابخانه‌های دانشگاهی | ۲٫۶۲  | ۱٫۲۴    |              |
| ۱۰            | تلویزیون               | ۴٫۴۶  | ۰٫۶۹    | ۱۸           |                             |                       |       |         |              |

بر اساس داده‌های جدول ۷، پاسخگویان بیشترین اطلاعات خود را از طریق تلویزیون (با میانگین ۴/۴۶ و انحراف معیار ۰/۹۶) به دست می‌آورند. پس از تلویزیون، ارتباط و تماس‌های شخصی (با میانگین ۳/۸۶ و انحراف معیار ۰/۷۸) پر استفاده‌ترین کانال اطلاعاتی پاسخگویان است. اینترنت (با میانگین ۲/۴۴ و انحراف معیار ۱/۱۱)، آخرین کانال اطلاعاتی جهت دریافت اطلاعات مورد نیاز پاسخگویان است.

در پژوهش بارت (۲۰۰۴) نیز بعد از ارتباط چهره‌به‌چهره با دیگر افراد، تلویزیون از مهم‌ترین منابع تأمین نیازهای اطلاعاتی افراد مسن به‌شمار آمده است و در پژوهش اندریوس و دیگران (۲۰۱۰) استفاده از ارتباط چهره‌به‌چهره بیشترین کانال اطلاعاتی توسط سالمندان شناخته شد که می‌توانند یافته‌های این پژوهش را تأیید کنند. به نظر می‌رسد دلایل انتخاب تلویزیون و ارتباط و تماس‌های شخصی به عنوان مهم‌ترین منبع اطلاعاتی، استفاده آسان، در دسترس بودن، کم هزینه بودن و بالا بودن میزان آشنایی با این منابع باشد.

استفاده کم این افراد از اینترنت در جهانی با پیشرفت فن‌آوری، می‌تواند ناشی از عدم امکان مالی، سن بالا، کم‌سواد (عدم توانایی در استفاده) و مشکلات جسمی، روانی و شناختی این افراد باشد.

با توجه به توزیع نرمال متغیر استفاده از کانال‌ها و منابع اطلاعاتی، از آزمون پارامتری تی تک‌نمونه‌ای برای تعیین میزان استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کانال‌ها و منابع اطلاعاتی با سطح متوسط استفاده شد. جدول ۸ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۸ نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای میزان استفاده بازنشستگان از کانال‌ها و منابع اطلاعاتی ب

حد متوسط ۳؛ (df=۱۲۹) (n=۱۳۰)

| متغیر کانال‌ها و منابع اطلاعاتی | میانگین | آماره t | سطح معنی‌داری آزمون<br>P value | نتیجه آزمون |
|---------------------------------|---------|---------|--------------------------------|-------------|
| اطلاعات شفاهی                   | ۳/۷۷    | ۱۳/۷۵   | ۰/۰۰                           | معنی‌دار    |
| رسانه‌ها                        | ۳/۳۰    | ۵/۲۸    | ۰/۰۰                           | معنی‌دار    |
| اسناد و مدارک                   | ۳/۲۲    | ۳/۴۹    | ۰/۰۰                           | معنی‌دار    |
| کتابخانه‌ها                     | ۲/۷۱    | -۳/۴۳   | ۰/۰۰                           | معنی‌دار    |

همان طور که داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، با توجه به مقدار تی و سطح معنی‌داری به‌دست آمده، بین میانگین مفروض (۳) و میانگین استفاده‌بازنشستگان از کانال‌ها و منابع اطلاعاتی مختلف تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به طوری که در مورد اطلاعات شفاهی، رسانه‌ها و اسناد و مدارک ( $3 >$  میانگین) استفاده‌بازنشستگان بیش از حد متوسط و در مورد کتابخانه‌ها ( $3 <$  میانگین) کمتر از حد متوسط می‌باشد.

پرسش سوم: وضعیت عضویت و استفاده‌بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کتابخانه‌های عمومی چگونه است؟

برای پاسخ به این پرسش، ابتدا وضعیت عضویت و استفاده و سپس میزان و دلایل استفاده این افراد از کتابخانه‌های عمومی در جداول ۹ و ۱۰ ارائه می‌شود. جدول ۹ وضعیت عضویت و استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی را نشان می‌دهد.

جدول ۹. وضعیت (فراوانی و درصد) عضویت و استفاده پاسخگویان از کتابخانه‌های عمومی ( $n=130$ )

| عضویت | فراوانی | درصد فراوانی | استفاده | فراوانی | درصد فراوانی |
|-------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
| خیر   | ۹۵      | ۷۳/۱         | خیر     | ۱۰۰     | ۷۶/۹         |
| بله   | ۳۵      | ۲۶/۹         | بله     | ۳۰      | ۲۳/۱         |

با توجه به داده‌های جدول ۹، تعداد ۳۵ نفر (۲۶/۹ درصد) از پاسخگویان، عضو کتابخانه عمومی هستند و ۹۵ نفر (۷۳/۱ درصد) از آنها عضو کتابخانه نیستند. همچنین فقط ۳۰ نفر (۲۳/۱ درصد) از پاسخگویان از کتابخانه استفاده می‌کنند و ۱۰۰ نفر (۷۶/۹ درصد) از آنها از کتابخانه استفاده نمی‌کنند. در جدول ۱۰، میزان استفاده‌بازنشستگان از کتابخانه‌های عمومی نشان داده شده است.

جدول ۱۰. میزان (فراوانی و درصد) استفاده پاسخگویان از کتابخانه‌های عمومی ( $n=30$ )

| میزان استفاده     | فراوانی | درصد فراوانی |
|-------------------|---------|--------------|
| هر روز            | ۰       | ۰            |
| ۲-۳ بار در هفته   | ۸       | ۲۶/۶         |
| هفته‌ای ۱ بار     | ۳       | ۱۰           |
| هر دو هفته یک بار | ۶       | ۲۰           |
| ماهی یک بار       | ۴       | ۱۳/۳         |
| ۲-۳ بار در سال    | ۹       | ۳۰           |

با توجه به داده‌های جدول ۱۰، میزان استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی بسیار کم است و بیشترین آمار استفاده کنندگان که از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند، مربوط به کسانی است که ۲-۳ بار در سال (۲۶/۶ درصد (۸ نفر)) از کتابخانه استفاده می‌کنند.

برخلاف پژوهش ریت<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) که نشان داد، بیشتر سالمندان (۷۱/۶ درصد) به طور روزانه از کتابخانه عمومی استفاده می‌کردند، در پژوهش حاضر درصد کمی از بازنشستگان عضو کتابخانه عمومی بودند و استفاده کمی از کتابخانه عمومی داشتند، این در حالی است که این افراد ارائه خدمات از سوی کتابخانه عمومی را در حد بسیار زیاد ضروری می‌دانند. عضویت و استفاده کم این افراد می‌تواند ناشی از مشکلاتی همچون دور بودن کتابخانه از محل سکونت و محل کار، کمبود وقت، کسب اطلاعات از کانال‌هایی غیر از کتابخانه، نبود منابع مناسب، عدم جذابیت کتابخانه‌ها، محدودیت‌های جسمی و روانی، مشکل دسترسی به ساختمان کتابخانه، مناسب نبودن ساعت مراجعه به کتابخانه، و نبود مهارت در استفاده از کتابخانه باشد. دلیل دیگر استفاده کم یا عدم استفاده این افراد نیز عدم آشنایی بازنشستگان از کتابخانه و خدمات آن بود.

از میان ۳۰ نفر بازنشسته‌ای که از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کردند، مواردی که در ادامه می‌آید به عنوان دلایل استفاده از کتابخانه به ترتیب اولویت ذکر شد: امانت گرفتن کتاب (۴۵/۹ درصد (۲۸ نفر))، مطالعه روزنامه و مجله (۳۲/۷۸ درصد (۲۰ نفر))، استفاده از بخش مرجع (۹/۳۸ درصد (۶ نفر))، استفاده از سالن‌های مطالعه (۶/۵۵ درصد (۴ نفر)) و گذراندن وقت (۴/۹۱ درصد (۳ نفر)).

یافته‌های پژوهش نشان داد، دلیل اصلی استفاده پاسخگوییانی که از کتابخانه عمومی استفاده می‌کنند، امانت گرفتن کتاب می‌باشد. این یافته گویای این مطلب است که هنوز کتاب جایگاه خاصی در بین بازنشستگان دارد. بررسی کازهی (۱۳۸۶) نیز یافته‌های پژوهش را تأیید می‌کند که نشان داد، بیشترین درصد افراد کتب مورد نیاز خود را از طریق کتابخانه‌ها تهیه و مطالعه می‌کنند. همچنین در پژوهش ریت (۱۹۹۳) نیز دلیل اصلی سالمندان برای مراجعه به کتابخانه امانت گرفتن کتاب و سایر منابع بود.

پرسش چهارم: بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چه مشکلاتی در تأمین نیازها و منابع اطلاعاتی و در استفاده از کتابخانه‌های عمومی دارند؟

1. S. K. Rait

پاسخگویان مجاز بودند از میان گزینه‌های مطرح شده چند گزینه را نیز انتخاب کنند. دلایل استفاده کم یا عدم استفاده پاسخگویان از کتابخانه‌های عمومی در جدول ۱۱ نشان داده شده است.

جدول ۱۱. فراوانی و درصد مشکلات پاسخگویان در تأمین نیازها و منابع اطلاعاتی و

در استفاده از کتابخانه‌های عمومی

| اولویت | درصد فراوانی | فراوانی | دلایل استفاده کم یا عدم استفاده                        |
|--------|--------------|---------|--------------------------------------------------------|
| ۱      | ۱۴٫۶         | ۷۸      | دور بودن کتابخانه از محل سکونت، محل کار                |
| ۲      | ۱۳٫۸۵        | ۷۴      | کمبود وقت                                              |
| ۳      | ۱۱٫۷۹        | ۶۳      | کسب اطلاعات از کانال‌هایی غیر از کتابخانه              |
| ۴      | ۱۰٫۲۹        | ۵۵      | نبود منابع مناسب در کتابخانه                           |
| ۵      | ۹٫۱۷         | ۴۹      | عدم جذابیت کتابخانه                                    |
| ۶      | ۷٫۱۸         | ۳۸      | محدودیت‌های جسمی و روانی                               |
| ۷      | ۵٫۸۰         | ۳۱      | مشکل در دسترسی به ساختمان کتابخانه                     |
| ۸      | ۴٫۸۶         | ۲۶      | مناسب نبودن ساعت مراجعه به کتابخانه                    |
| ۹      | ۴٫۶۸         | ۲۵      | عدم مهارت در استفاده از کتابخانه                       |
| ۱۰     | ۴٫۴۹         | ۲۴      | کمبود زمان امانت منابع                                 |
| ۱۱     | ۳٫۷۴         | ۲۰      | بی‌اطلاعی از خدمات کتابخانه                            |
| ۱۲     | ۳٫۵۵         | ۱۹      | عدم احساس نیاز به اطلاعات                              |
| ۱۳     | ۳٫۳۷         | ۱۸      | واهمه یا نگرانی از جریمه‌ها و هزینه‌های کتابخانه       |
| ۱۴     | ۲٫۶۲         | ۱۴      | برخورد نامناسب کتابداران و کارکنان/مسئولان کتابخانه    |
| ۱۵     | ۲٫۲۴         | ۱۲      | وسایل نامناسب کتابخانه                                 |
| ۱۶     | ۱٫۶۸         | ۹       | قفسه‌بندی نامناسب کتابخانه                             |
| ۱۷     | ۰٫۵۶         | ۳       | مهارت و تخصص اندک کتابداران و کارکنان/مسئولان کتابخانه |
| ---    | ۱۰۰          | ۵۳۴     | کل                                                     |

داده‌های جدول ۱۱ نشان می‌دهد، عمده‌ترین دلیل استفاده کم یا عدم استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی به ترتیب دور بودن کتابخانه‌ها از محل سکونت و محل کار آنان (۱۴٫۶)

درصد (۷۸ نفر)) و کمبود وقت (۱۳/۸۵ درصد (۷۴ نفر)) است. کم‌اهمیت‌ترین دلیل استفاده کم یا عدم استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی مربوط به مهارت و تخصص اندک کتابداران و کارکنان/مسئولان کتابخانه (۰/۵۶ درصد (۳ نفر)) می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش ریت (۱۹۹۳) نیز گویای این مطلب است که دوری راه و فقدان وقت از عمده‌ترین دلایل عدم استفاده سالمندان در استفاده از کتابخانه می‌باشد. پژوهش کازهی (۱۳۸۶) نیز نشان داد که کمبود وقت از دلایل مهم عدم گرایش به مطالعه در میان شهروندان به‌شمار می‌رود. به نظر می‌رسد مشکل دور بودن کتابخانه‌ها، به دلیل کم بودن تعداد کتابخانه‌ها در شهرستان بجنورد باشد که در پژوهش کازهی (۱۳۸۲) کمبود تعداد کتابخانه‌ها در استان خراسان شمالی تأیید شده است و همچنین بازنشستگان کمبود کتابخانه را نیز جزء دلایل عمده استفاده کم یا عدم استفاده از کتابخانه عنوان کرده‌اند.

پرسش پنجم: بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد چه دیدگاهی درباره کتابخانه‌های عمومی و خدمات آن‌ها دارند؟

در راستای پاسخگویی به این پرسش پژوهش، دو سؤال طرح شده است که شامل موارد زیر می‌باشد.

۱- میزان آشنایی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها چقدر است؟ میزان آشنایی پاسخگویان با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها در جدول ۱۲ نشان داده شده است.

جدول ۱۲. میزان (میانگین و انحراف معیار) آشنایی پاسخگویان با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها

| میزان آشنایی | بسیار زیاد | زیاد | متوسط | کم   | بسیار کم | مجموع | میانگین | انحراف معیار |
|--------------|------------|------|-------|------|----------|-------|---------|--------------|
| فراوانی      | ۸          | ۱۸   | ۴۶    | ۳۶   | ۲۲       | ۱۳۰   | ۲/۶۴    | ۱/۱۰         |
| درصد فراوانی | ۶/۲        | ۱۳/۸ | ۳۵/۴  | ۲۷/۷ | ۱۶/۹     | ۱۰۰   |         |              |

چنانچه در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود، میزان آشنایی ۲۰ درصد از پاسخگویان از کتابخانه و خدمات آن زیاد و بسیار زیاد است، ۳۴/۶ درصد در حد متوسط و ۴۴/۶ درصد کم و بسیار کم است. بنابراین، با توجه به جدول فوق میانگین آشنایی کاربران با کتابخانه و خدمات آن ۲/۶۴ می‌باشد که کمتر از حد متوسط است که این واقعیت نشان‌دهنده ضرورت اتخاذ روش‌های

مناسب جهت افزایش میزان آشنایی این افراد با کتابخانه‌های عمومی است که به دنبال آن می‌توان انتظار داشت میزان استفاده آنان از کتابخانه نیز افزایش یابد.

همچنین، نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای نشان داد بین میانگین مفروض (۳) و میانگین میزان آشنایی بازنشستگان با کتابخانه عمومی و خدمات آن (۲/۶۴) تفاوت معنی‌دار وجود دارد (سطح معنی‌داری = ۰/۰۰، مقدار تی = ۳/۶۴، درجه آزادی = ۱۲۹). به عبارت دیگر، میزان آشنایی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه عمومی و خدمات آن پایین‌تر از حد متوسط است.

۵-۲. از دیدگاه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد، خدمات‌دهی از سوی کتابخانه‌های عمومی تا چه حد ضرورت دارد؟  
میزان ضرورت خدمات‌دهی از سوی کتابخانه عمومی از دیدگاه پاسخگویان در جدول ۱۳ نشان داده شده است.

جدول ۱۳. میزان (میانگین و انحراف معیار) ضرورت خدمات‌دهی از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر پاسخگویان

| میزان ضرورت  | بسیار زیاد | زیاد | متوسط | کم  | بسیار کم | مجموع | میانگین | انحراف معیار |
|--------------|------------|------|-------|-----|----------|-------|---------|--------------|
| فراوانی      | ۵۵         | ۵۲   | ۱۸    | ۴   | ۱        | ۱۳۰   | ۴/۲۰    | ۰/۸۴         |
| درصد فراوانی | ۴۲/۳       | ۴۰/۰ | ۱۳/۸  | ۳/۱ | ۰/۸      | ۱۰۰   |         |              |

داده‌های جدول ۱۳ نشان می‌دهد، پاسخگویان خدمات‌دهی از سوی کتابخانه را ضروری می‌دانند؛ به طوری که ۸۲/۳ درصد از پاسخگویان خدمات‌دهی از سوی کتابخانه را زیاد و بسیار زیاد، ۱۳/۸ درصد متوسط و ۳/۹ درصد کم و بسیار کم دانسته‌اند. همچنین، نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای تفاوت معنی‌داری بین میانگین مفروض (۳) و میانگین ضرورت خدمات‌دهی از سوی کتابخانه (۴/۲۰) را از دیدگاه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تایید کرد (سطح معنی‌داری = ۰/۰۰، مقدار تی = ۱۳/۱۶، درجه آزادی = ۱۲۹). به بیانی دیگر، میزان ضرورت خدمات‌دهی از سوی کتابخانه از نظر بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از سطح متوسط بیشتر است.

این مطلب نشانگر اهمیت مطالعه و استفاده از کتابخانه نزد بازنشستگان است و از نظر آنان کتابخانه می‌تواند نقش مهمی در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان داشته باشد. از آن جایی که

بازنشستگان ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌های عمومی را ضروری می‌دانند، ولی از کتابخانه و خدمات آن کمتر استفاده می‌کنند را می‌توان این‌طور تبیین کرد که این افراد مشکلاتی در استفاده از کتابخانه‌ها دارند.

### نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها نقش مهمی در تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران ایفا می‌کنند. در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی به جهت خدمت به بازنشستگان، به عنوان گروهی از کاربران بالقوه این نوع کتابخانه‌ها حائز اهمیت هستند. بنابراین، لازم است نیازهای اطلاعاتی کاربران این کتابخانه‌ها به طور مستمر ارزیابی و برنامه‌های آینده این کتابخانه‌ها، بر مبنای این نیازسنجی تدوین و اجرا گردد.

به نظر بازنشستگان، در گروه نیازهای اطلاعاتی فردی، کسب آگاهی و اطلاعات مرتبط با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند حائز اولویت اساسی است. در گروه نیازهای اطلاعاتی آموزشی، بازنشستگان از نیاز به اطلاعات درباره یادگیری مهارت‌هایی نظیر شیوه‌های باغبانی، پخت و پز، صنایع دستی و مانند آن به عنوان اولویت اول نام برده‌اند. بازنشستگان در گروه نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی از اطلاعات درباره قوانین اجتماعی به عنوان نیازهای مهم یاد کرده‌اند. همچنین در گروه نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی اولویت نیازهای بازنشستگان به اطلاعات درباره اعتقادات دینی اختصاص داشت. در مجموع، بازنشستگان، مهم‌ترین نیاز اطلاعاتی خود را نیازهای فردی عنوان کردند.

تلویزیون بیشترین نقش را در رفع نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان داشت و کم‌اهمیت‌ترین کانال اطلاعاتی این افراد، اینترنت بود. بنابراین، در جهانی با پیشرفت روزافزون فن‌آوری، کتابخانه‌ها با آموزش استفاده از تجهیزات و فن‌آوری‌های نوین می‌توانند در ترویج استفاده از اینترنت و تغییر رفتار کاربران نقش بسیار مؤثری ایفا کنند.

درصد کمی از بازنشستگان عضو کتابخانه عمومی بودند و تنها درصد کمی از آنها و آن هم به میزان کمی از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کردند. مهم‌ترین دلیل استفاده همان تعداد کم بازنشستگان از کتابخانه، امانت گرفتن کتاب بود.

عمده‌ترین مشکل بازنشستگان در تأمین نیازها و منابع اطلاعاتی خود مربوط به دور بودن کتابخانه‌ها بود. کمبود وقت نیز در مرتبه بعدی این مشکلات قرار داشت.

میزان آشنایی بازنشستگان با کتابخانه و خدمات آن کم بود؛ بنابراین، لازم است با انتخاب روش‌های مناسب میزان آشنایی این افراد را افزایش داد. چرا که بازنشستگان، بی‌اطلاعی و ناآگاهی از خدمات کتابخانه‌ها را جزو مشکلات استفاده از کتابخانه دانستند. همچنین بازنشستگان خدمات‌دهی از سوی کتابخانه را ضروری می‌دانستند.

### پیشنهادهای

۱. در این پژوهش نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان از جنبه‌های مختلف شناسایی شد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود ارائه خدمات با توجه به نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان صورت گیرد. همچنین از آن جایی که بازنشستگان مهم‌ترین نیاز اطلاعاتی خود را نیازهای فردی عنوان کردند، کتابخانه‌ها باید در انجام رسالت خود در دسترس‌پذیر کردن اطلاعات برای بازنشستگان، به نیازهای فردی آنها توجه بیشتری داشته باشند و مجموعه‌سازی، مجموعه‌گستری و خدمات‌دهی کتابخانه‌های عمومی با توجه به این نیازهای اطلاعاتی انجام شود.
  ۲. کتابخانه عمومی می‌تواند برای برآورده کردن هر چه بهتر نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان کتاب و منابع متناسب با نیازهای آنان را فراهم کند تا زمینه استفاده بیشتر از کتابخانه عمومی به عنوان یک منبع اطلاعاتی را برای این افراد فراهم سازد.
  ۳. برنامه‌ای صحیح و منظم برای مطلع ساختن و آشناسازی بازنشستگان با کتابخانه و خدمات آن از قبیل تلاش در جهت کشف مخاطب و برقراری پیوند با اجتماع، تبلیغات و اطلاع‌رسانی موثر و جذاب در مورد کتابخانه و خدمات آن در مناسبت‌هایی همچون مراسم هفته کتاب‌خوانی، و استفاده از رسانه‌هایی مانند روزنامه‌ها، تلویزیون و رادیو برای جلب نظر بازنشستگان برای استفاده از کتابخانه اتخاذ شود.
  ۴. برای رفع مشکلات بازنشستگان در استفاده از کتابخانه باید راهکارهایی سنجیده شود تا بازنشستگان بتوانند از کتابخانه و خدمات آن استفاده کنند که از جمله این راهکارها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- در دسترس قرار دادن کتابخانه‌ها با کمترین مشکل از طریق افزایش تعداد کتابخانه‌های عمومی در سطح شهر و غیره؛

- برنامه‌ریزی بلندمدت و کارشناسانه مسئولان کتابخانه‌های عمومی جهت توسعه فرهنگ مطالعه و استفاده از کتابخانه در میان بازنشستگان از طریق برنامه‌هایی مانند برنامه‌های مطالعاتی منظم و حلقه‌های مطالعاتی متشکل از خانواده‌ها؛
- افزایش کمی و کیفی کتاب‌ها و دیگر منابع کتابخانه؛
- ایجاد تغییرات و جذابیت در کتابخانه‌های عمومی؛
- عدم انحصار خدمات کتابخانه‌ها در چارچوب دیواری کتابخانه‌ها و استفاده از شیوه‌های مختلف و بهره‌وری از کتابخانه‌ها متناسب با مراجعان مختلف از جمله «خدمات برون کتابخانه‌ای».
- تغییر در زمان مراجعه به کتابخانه، راهنمایی بیش‌تر کاربران جهت استفاده از کتابخانه و ... .

## منابع

- جعفرزاده فخاری، مهدی؛ بهنام وشانی، حمیدرضا و واحدیان شاهرودی، محمد (۱۳۸۹). کیفیت زندگی سالمندان شهر سبزوار. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار (اسرار)، ۱۷ (۳)، ۲۱۳-۲۱۷.
- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۹). مقدمه‌ای در روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سمت.
- حسینی، جواد (۱۳۹۰). شیوه‌های پژوهش و آمار با تأکید بر علوم تربیتی و اجتماعی. سبزوار: بیهق.
- حصاری، ژیلا (۱۳۸۵). بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. پیام بهارستان، (۶۶)، ۱۱-۱۴.
- دلاور، علی (۱۳۸۸). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: رشد.
- عباداللهی، نوراله (۱۳۸۶). خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی. پیام کتابخانه، ۱۳ (۴ و ۳)، ۱۵-۲۱.
- قربانی، ولی (۱۳۷۹). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان دبیرستانی شهر مشهد و ارزیابی توانایی مجموعه کتابخانه‌ها در بر آوردن این نیازها در سال تحصیلی ۱۳۷۹-۱۳۷۸. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی، مشهد.
- کازهی، حسین (۱۳۸۶). رویکردی بر فرهنگ مطالعه و کتاب‌خوانی، موانع و راهکارهای ترویج آن در شهرستان بیرجند. مطالعات فرهنگی اجتماعی خراسان، (۵ و ۶)، ۹۹-۱۱۴.
- مزیانی، علی (۱۳۸۵). کتابخانه و کتابداری. تهران: سمت.

## References

- Andrewes, D. et al (2010). In the Dark: Information Needs of Older People. Retrieved July 10, 2013, from: <http://www.espopf.org/node/60>

- Barrett, J. (2005). Support and Information Needs of Older and Disabled Older People in the UK. *Applied ergonomics*, 36 (2), 177-183.
- Browning, T. (2010). Library Services for Elderly Patrons. *Library* 275. Retrieved July 10, 2013, from: [www.tlgunning.com/elderlylibraryservices.pdf](http://www.tlgunning.com/elderlylibraryservices.pdf)
- Brumfield, E. J. (2008). Library Outreach to Juvenile Offenders in Intensive Supervision Probation Programs (Community Centered House Arrest). *Online Submission*. Retrieved July 2, 2013, from: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED502892.pdf>
- Issa, A. O; Abdulkareem, M. Y; Isah, A. & Kupolati, K. S. (2011). Information Needs of Public Library Patrons: A Survey of Users of Kwara State Library, Ilorin, Nigeria. *PNLA Quarterly*, 75 (3), 3-75.
- Jeffries, S. R. (1977). *A Model for Service to the Elderly by the Small/Medium Sized Public Library*. Denton: Center for Studies in Aging, North Texas State University.
- Jones, R. A.; Morrow, G. D.; Morris, B. R. & Ries, J. B. (1992). Self-Perceived Information Needs and Concerns of Elderly Persons. *Perceptu Mot Skills*, 74 (1), 227-38.
- Joseph, M. (2006). Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. *Aplis (Australasian Public Libraries and Information Services)*, 19 (3), 113-117.
- Nguyen, L.; Evans, S.; Wilde, W. & Shanks, G. (2010). Supporting Information Needs of Senior Citizens in Community Aged Care. In *ACIS 2010: Proceedings of the 21st Australasian Conference on Information Systems*. ACIS. (1-3 Dec. 2010: Brisbane, Queensland).
- Moshey, K. M. S. (1972). *The Retired Adult Reader: His Reading Interests and Choices and the Readability Levels of Them*. Thesis (M.Ed.), Rutgers University, New Jersey.
- Rait, S. K. (1993). *Reading and information needs of elderly Punjabis*. PhD Thesis, Loughborough University of Technology, Loughborough, Britania.
- Todd, H. (1984). The Information Needs of Newly Retired People. *Health Libraries Review*, 1 (1), 29-35.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

وحدانی، فاطمه؛ صنعت‌جو، اعظم و تجعفری، معصومه (۱۳۹۵). نیازسنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد؛ پیش درآمدی بر طراحی خدمات برون کتابخانه‌ای. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۱)، ۱۲۱-۱۴۰.