

# نیازسنجی اطلاعاتی بازنیزهای اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد؛ پیش درآمدی 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

## مصطفی مجعفری

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 بازنیزهای 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 بازنیزهای اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تا سال ۱۳۹۲ بودند. حجم نمونه آماری ۱۳۰ نفر برآورد و از روش نمونه‌گیری خوشای استفاده شد. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته 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. بی. اس. در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد.

**یافته‌ها:** در میان چهار دسته نیازهای اطلاعاتی، اولویت نیازهای اطلاعاتی بازنیزهای، به ترتیب نیازهای فردی، فرهنگی- اجتماعی و سیاسی، آموزشی، و معنوی- مذهبی بود. بازنیزهای پیشترین اطلاعات خود را از طریق تلویزیون به دست می‌آورند. تعداد کمی از بازنیزهای عمومی از بازنیزهای ۳۵ (درصد ۲۶.۹ نفر) عضو کتابخانه عمومی بودند و ۷۶.۹ درصد (۱۰۰ نفر) از آنان از کتابخانه‌های عمومی استفاده نمی‌کردند. بازنیزهای بمندرت از کتابخانه‌ها استفاده می‌کردند. دور بودن از کتابخانه علت عدم استفاده کم یا عدم استفاده بازنیزهای از کتابخانه عمومی و دلیل اصلی استفاده این تعداد کم بازنیزهای از کتابخانه عمومی، امانت گرفتن کتاب بود. میزان آشنایی بازنیزهای با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها کمتر از حد متوسط (۲۶.۴) و میزان احساس ضرورت خدمات دهی از سوی کتابخانه‌های عمومی از نظر بازنیزهای بیشتر از حد متوسط (۴۰.۴) 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 بازنیزهای باعث می‌شود کتابخانه‌های عمومی با آگاهی از این نیازها بتوانند با تصمیم‌گیری‌های درست به رفع کاستی‌های احتمالی موجود، تدوین خط مشی مناسب مجموعه‌سازی و خدمات دهی و بهبود کاتالوگ‌های دستیابی به اطلاعات پردازند.

**کلیدواژه‌ها:** نیازسنجی اطلاعات، نیازهای اطلاعاتی، بازنیزهای 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.

تحقيقهای اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی- پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۱، پیاپی ۸۴، بهار ۱۳۹۵  
ص ۱۲۱ - ۱۴۰ نمایه شده در ISC, SID و Magiran

## مقدمه

امروزه از استفاده کنندگان در حکم جزء اصلی هر نظام اطلاعاتی یاد می‌شود و هدف نهایی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها، جلب رضایت استفاده کنندگان از طریق برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنهاست (حصاری، ۱۳۸۵). وظیفه اساسی کتابخانه عمومی تهیه و تنظیم کلیه منابع اطلاعاتی و خدمات دهی 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، بازنیستگان سازمان‌ها هستند.

بازنیستگان به دلیل کهولت سن و کاهش توانایی و نیز اینکه از افسار 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، وشانی و واحدیان شاهروdi، ۱۳۸۹). یکی از این نیازها «نیازهای اطلاعاتی» آنان است.

نیازهای اطلاعاتی بازنیستگان 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 امریکا<sup>۱</sup> بر همین اساس کتابخانه‌های عمومی را به توسعه خدمات خود برای افراد محروم تشویق می‌کند (برامفیلد، ۲۰۰۸). این توسعه، خدمات بروون کتابخانه‌ای را هم در بردارد.

خدمات بروون 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 (عبداللهی، ۱۳۸۶). به منظور ارائه خدمات بروون کتابخانه‌ای و برنامه‌ریزی صحیح و اصولی برای خدمات دهی 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 اطلاعاتی شان صورت گیرد. بازنیستگان از جمله این مراجعان بالقوه هستند.

در ایران تا کنون پژوهشی که به سنجش نیازهای اطلاعاتی بازنیستگان پردازد انجام نشده

1. Information Needs

2. American Library Association

3. Brumfield

## تحقیقات اطلاع رسانی و

## تئام‌های عمومی

نیازمنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

است. لذا، با توجه به مباحث مطرح شده، پژوهش حاضر سعی دارد به این مسأله پردازد 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؟
- ۵-۱. میزان آشنایی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه‌های عمومی و خدمات آنها در چه حد است؟
  - ۵-۲. از دیدگاه بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد، خدمات دهی 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 پیماشی به دلیل محدودیت‌های مالی، وقت و نیروی انسانی، حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر پیشنهاد شده است (دلاور، ۱۳۸۸؛ حافظنیا، ۱۳۸۹). اگر امکانات تحقیقی 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 این‌رو، 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 بازنیستگان موجود نبود، با مشاوره با متخصصان آمار، مکان‌های مختلفی که بازنیستگان به آنجا مراجعه می‌کردند، خوش‌های آماری در نظر گرفته شدند و نمونه در قالب این خوش‌ها 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 بازنیستگان بود، مانند سازمان و اداره آموزش و پرورش، سازمان بازنیستگی کشوری، کانون بازنیستگان آموزش و پرورش، کانون بازنیستگان کشوری، مراکز درمانی، مساجد و پارک‌ها مراجعه، و پرسشنامه را به صورت تصادفی بین بازنیستگان 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-مندhibی) 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>، ۱۹۸۴؛ ۲۰۱۰؛ بروینینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ جوزف<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶؛ نوین، ایوانس، ویلد و شانکس<sup>۴</sup>؛ ۲۰۱۰؛ تاد<sup>۵</sup>، ۱۳۷۹) 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 میان نیاز اطلاعاتی برای بازنیستگان به دست آمد.

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

2. Browning  
5. Todd  
3. Joseph

## تحقیقات اطلاع رسانی و نیازهای آموزش

نیازمنجی اطلاعاتی بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

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 بازنیستگان، 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 بازنیستگان 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، بازنیستگان شرکت کننده 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 ۳۱ - ۳۰ سال بود. پرسش اول: نیازهای اطلاعاتی بازنیستگان 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 بازنیستگان، 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=۱۲۰)

ردیف	نوع وارد	میزان نیاز	میانگین	انحراف معیار	ردیف	نوع وارد	میزان نیاز	میانگین	انحراف معیار
۱	اطلاعات مرتبه با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند	۴,۰۶	۰,۸۰	۰,۹۷	۶	اطلاعات مرتبه با کسب و کار، امور اقتصادی، نیازهای واقعی بازار کار و مشاغل و حرفه‌های گوناگون	۲,۶۰	۳,۶۰	۰,۹۳
۲	اطلاعات مرتبه با مراقبت‌های بهداشتی	۳,۹۴	۰,۹۸	۰,۹۳	۷	اطلاعات مرتبه با اوقات فراغت، ورزش، سرگرمی و تفریحات مورد علاقه	۳,۵۶	۳,۵۶	۰,۹۳
۳	اطلاعات مرتبه با حق و حقوق بازنیستگی	۳,۸۳	۰,۹۰	۰,۹۳	۸	اطلاعات مرتبه با مسائل بیمه، انواع بیمه‌ها	۳,۴۹	۳,۴۹	۰,۹۳
۴	اطلاعات مرتبه با اخبار و آگاهی‌های روزمره	۳,۶۷	۰,۹۸	۱,۱۰	۹	اطلاعات مرتبه با ذوق و استعداد هنری	۳,۳۲	۳,۳۲	۱,۱۰
۵	اطلاعات مرتبه با امور مالی و رفاه اجتماعی	۳,۶۶	۰,۹۳	۱,۴۹	۱۰	اطلاعات مرتبه با نیازهای زیستی	۳,۲	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 مرتبه با روابط خانواده، ازدواج و تربیت فرزند می‌باشد. در پژوهش حصاری (۱۳۸۵) نیز که به سن‌جشن 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 بازنیستگان، نیازهای آموزشی آنهاست که شامل گویه بود. جدول ۲ میزان این نیازها را در پاسخگویان نشان می‌دهد.

## تحقیقات اطلاع رسانی و

## نیازهای آموزشی

نیازمنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

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 نظری شیوه‌های باگبانی، 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 نظری 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 نظری شیوه‌های باگبانی، 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	موارد	میزان نیاز	میانگین	انحراف معیار
۱	اطلاعات درباره قوانین اجتماعی		۳,۸۰	۰,۹۴
۲	اطلاعات درباره مسائل فرهنگی، اجتماعی، و تاریخی		۳,۵۴	۱,۰۲۷
۳	اطلاعات برای رشد آگاهی‌های سیاسی و درک و تحلیل مسائل ایران و جهان		۳,۳۷	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	موارد	میزان نیاز	میانگین	انحراف معیار
۱	اطلاعات درباره اعتقادات دینی	۰,۸۱	۴,۰۴	
۲	اطلاعات درباره ارزش‌های انسانی	۰,۸۵	۳,۹۴	
۳	اطلاعات درباره مسائل و دیدگاه‌های سیاسی، اجتماعی و فلسفی دین	۰,۷۷	۳,۵۸	

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 حصاری (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

## تحقیقات اطلاع رسانی و

### نیازهای اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

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 معنوی- 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 جسمانی تر و فردی تر دارند باید ارضا گردد.

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 تعیین 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 (n=۱۳۰) (df=۱۲۹) (n=۱۳۰)

متغیر نیازهای اطلاعاتی	میانگین	t آماره	P value	سطح معنی‌داری آزمون	نتیجه آزمون
نیازهای اطلاعاتی فردی	۳,۶۳	۱۲,۳۴	۰,۰۰	معنی دار	معنی دار
نیازهای اطلاعاتی فرهنگی- اجتماعی و سیاسی	۳,۵۷	۷,۷۴	۰,۰۰	معنی دار	معنی دار
نیازهای اطلاعاتی آموزشی	۳,۵۰	۸,۲۴	۰,۰۰	معنی دار	معنی دار
نیازهای معنوی و مذهبی	۳,۴۸	۸,۵۴	۰,۰۰	معنی دار	معنی دار

همان طور که در جدول ۶ مشخص است، با تأکید بر مقدار تی و سطح معنی داری به دست آمده، بین میانگین مفروض (۳) و میانگین چهار دسته نیازهای اطلاعاتی ( $< 3$  > میانگین) تفاوت معنی دار وجود دارد. به بیانی دیگر، تمامی نیازهای اطلاعاتی چهار گانه بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد در سطحی بالاتر قرار دارند.

پرسشن دوم: بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از چه منابع و کانال های اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود استفاده می کنند؟ جدول ۷ میزان استفاده پاسخگویان از کانال های شناسایی شده را نشان می دهد.

جدول ۷. میزان (میانگین و انحراف معیار) استفاده پاسخگویان از منابع و کانال های اطلاعاتی ( $n=130$ )

انحراف معیار	میانگین	موارد	میزان استفاده		انحراف معیار	میانگین	موارد	میزان استفاده	
			دقیق	دقیق				دقیق	دقیق
<b>اطلاعات شفاهی</b>									
۰,۸۹	۳,۶۸	سوابق و تجربه شخصی	۲	دقیق	۰,۷۸	۳,۸۶	ارتباط و تماس های شخصی	۱	دقیق
<b>اسناد و مدارک</b>									
۱,۳۱	۳,۶۸	رادیو	۱۱	۱,۱۰۴	۳,۵۷	روزنامه ها	۳	دقیق	دقیق
۱,۲۹	۳,۰۵	کتاب فروشی ها	۱۲	۱,۱۷	۳,۳۶	کتب	۴	دقیق	دقیق
۱,۲۳	۲,۸۶	کیوسک ها / دکوهای مطبوعاتی	۱۳	۱,۰۳	۳,۳۱	آگهی ها و اطلاعیه ها	۵	دقیق	دقیق
۱,۱۱۴	۲,۴۴	اینترنت و وب	۱۴	۱,۰۶	۳,۱۷	پوسترها	۶	دقیق	دقیق
<b>کتابخانه ها</b>									
۱,۳۵	۲,۷۳	کتابخانه های عمومی	۱۵	۱,۱۰۵	۳,۰۶	مجلات	۸	دقیق	دقیق
۱,۱۹	۲,۶۴	کتابخانه های مساجد	۱۶	۱,۱۸	۲,۹۸	بروشورها	۹	دقیق	دقیق
۱,۲۴	۲,۶۲	کتابخانه های دانشگاهی	۱۷	<b>رسانه ها</b>					
			۱۸	۰,۶۹	۴,۴۶	تلوزیون	۱۰	دقیق	دقیق

## تحقیقات اطلاع رسانی و

## تکنامه های عمومی

نیازمنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

بر اساس داده های جدول ۷، پاسخگویان بیشترین اطلاعات خود را از طریق تلویزیون (با میانگین ۴,۴۶ و انحراف معیار ۰,۹۶) به دست می آورند. پس از تلویزیون، ارتباط و تماس های شخصی (با میانگین ۳,۸۶ و انحراف معیار ۰,۷۸) پر استفاده ترین کanal اطلاعاتی پاسخگویان است. اینترنت (با میانگین ۲,۴۴ و انحراف معیار ۱,۱۱)، آخرین کanal اطلاعاتی جهت دریافت اطلاعات مورد نیاز پاسخگویان است.

در پژوهش بارت (۲۰۰۴) نیز بعد از ارتباط چهره به چهره با دیگر افراد، تلویزیون از مهم ترین منابع تأمین نیازهای اطلاعاتی افراد مسن به شمار آمده است و در پژوهش اندریوس و دیگران (۲۰۱۰) استفاده از ارتباط چهره به چهره بیشترین کanal اطلاعاتی توسط سالمندان شناخته شد که می توانند یافته های این پژوهش را تأیید کنند. به نظر می رسد دلایل انتخاب تلویزیون و ارتباط و تماس های شخصی به عنوان مهم ترین منبع اطلاعاتی، استفاده آسان، در درسترس بودن، کم هزینه بودن و بالا بودن میزان آشنایی با این منابع باشد.

استفاده کم این افراد از اینترنت در جهانی با پیشرفت فن آوری، می تواند ناشی از عدم امکان مالی، سن بالا، کم سوادی (عدم توانایی در استفاده) و مشکلات جسمی، روانی و شناختی این افراد باشد.

با توجه به توزیع نرمال متغیر استفاده از کanal ها و منابع اطلاعاتی، از آزمون پارامتری تی تک نمونه ای برای تعیین میزان استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کanal ها و منابع اطلاعاتی با سطح متوسط استفاده شد. جدول ۸ نتایج این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۸ نتایج آزمون تی تک نمونه ای میزان استفاده بازنشستگان از کanal ها و منابع اطلاعاتی ب حد متوسط (n=۱۳۰) (df=۱۲۹)

متغیر کanal ها و منابع اطلاعاتی	میانگین	آماره t	P value	سطح معنی داری آزمون	نتیجه آزمون
اطلاعات شفاهی	۳,۷۷	۱۳,۷۵	۰,۰۰		معنی دار
رسانه ها	۳,۳۰	۵,۲۸	۰,۰۰		معنی دار
اسناد و مدارک	۳,۲۲	۳,۴۹	۰,۰۰		معنی دار
کتابخانه ها	۲,۷۱	-۲,۴۳	۰,۰۰		معنی دار

همان طور که داده های جدول ۸ نشان می دهد، با توجه به مقدار تی و سطح معنی داری به دست آمده، بین میانگین مفروض (۳) و میانگین استفاده بازنشستگان از کانال ها و منابع اطلاعاتی مختلف تفاوت معنی داری وجود دارد. به طوری که در مورد اطلاعات شفاهی، رسانه ها و اسناد و مدارک (۳ < میانگین) استفاده بازنشستگان بیش از حد متوسط و در مورد کتابخانه ها (۳ > میانگین) کمتر از حد متوسط می باشد.

پرسشن سوم: وضعیت عضویت و استفاده بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از کتابخانه های عمومی چگونه است؟

برای پاسخ به این پرسشن، ابتدا وضعیت عضویت و استفاده و سپس میزان و دلایل استفاده این افراد از کتابخانه های عمومی در جداول ۹ و ۱۰ ارائه می شود. جدول ۹ وضعیت عضویت و استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی را نشان می دهد.

جدول ۹. وضعیت (فراوانی و درصد) عضویت و استفاده پاسخگویان از کتابخانه های عمومی (n=۱۳۰)

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

با توجه به داده های 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 می کنند و ۱۰۰ نفر (۷۶,۹ درصد) از آنها از کتابخانه استفاده نمی کنند. در جدول ۱۰، میزان استفاده بازنشستگان از کتابخانه های عمومی نشان داده است.

جدول ۱۰. میزان (فراوانی و درصد) استفاده پاسخگویان از کتابخانه های عمومی (n=۳۰)

میزان استفاده	فراوانی	درصد فراوانی
هر روز	۰	۰
۳-۲ بار در هفته	۸	۲۶,۶
هفتاهای ۱ بار	۳	۱۰
هر دو هفته یک بار	۶	۲۰
ماهی یک بار	۴	۱۳,۳
۳-۲ 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 ۳-۲ بار در سال (درصد ۲۶,۶ نفر) از کتابخانه استفاده می‌کنند.

برخلاف پژوهش ریت<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) که نشان داد، بیشتر سالمدنان (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 جذایت کتابخانه‌ها، محدودیت‌های جسمی و روانی، مشکل دسترسی به ساختمان کتابخانه، مناسب نبودن ساعت مراجعت 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 پاسخگویانی 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 سالمدنان برای مراجعت 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. Raït

پاسخگویان مجاز بودند از میان گزینه‌های مطرح شده چندگرینه 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

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

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

## تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی

نیازمندی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

درصد (۷۸ نفر) و کمبود وقت (۱۳,۸۵ درصد (۷۴ نفر)) است. کم اهمیت ترین دلیل استفاده کم یا عدم استفاده پاسخگویان از کتابخانه عمومی مربوط به مهارت و تخصص اندک کتابداران و کارکنان/مسئولان کتابخانه (۵۶,۰ درصد (۳ نفر)) می باشد. نتایج حاصل از پژوهش ریت (۱۹۹۳) نیز گویای این مطلب است که دوری راه و فقدان وقت از عمدت ترین دلایل عدم استفاده سالمدان در استفاده از کتابخانه می باشد. پژوهش کازهی (۱۳۸۶) نیز نشان داد که کمبود وقت از دلایل مهم عدم گرایش به مطالعه در میان شهروندان به شمار می رود. به نظر می رسد مشکل دور بودن کتابخانه ها، به دلیل کم بودن تعداد کتابخانه ها در شهرستان بجنورد باشد که در پژوهش کازهی (۱۳۸۲) کمبود تعداد کتابخانه ها در استان خراسان شمالی تأیید شده است و همچنین بازنشستگان کمبود کتابخانه را نیز جزو دلایل عدم استفاده کم یا عدم استفاده از کتابخانه عنوان کرده اند.

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

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

۱-۵. میزان آشنایی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه های عمومی و خدمات آنها چقدر است؟ میزان آشنایی پاسخگویان با کتابخانه های عمومی و خدمات آنها در جدول ۱۲ نشان داده شده است.

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

میزان آشنایی	سیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	سیار کم	مجموع	میانگین	انحراف معیار
فرابانی	۸	۱۸	۴۶	۳۶	۲۲	۱۳۰	۲,۶۴	۱,۱۰
درصد فرابانی	۶,۲	۱۳,۸	۳۵,۴	۲۷,۷	۱۶,۹	۱۰۰		

چنانچه در جدول ۱۲ ملاحظه می شود، میزان آشنایی ۲۰ درصد از پاسخگویان از کتابخانه و خدمات آن زیاد و بسیار زیاد است، ۳۴,۶ درصد در حد متوسط و ۴۶,۶ درصد کم و بسیار کم است. بنابراین، با توجه به جدول فوق میانگین آشنایی کاربران با کتابخانه و خدمات آن ۲,۶۴ می باشد که کمتر از حد متوسط است که این واقعیت نشان دهنده ضرورت اتخاذ روش های

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

همچنین، نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد بین میانگین مفروض (۳) و میانگین میزان آشنایی بازنیستگان با کتابخانه عمومی و خدمات آن (۲,۶۴) تفاوت معنی دار وجود دارد (سطح معنی داری = ۰,۰۰، مقدار تی = ۳,۶۴)، درجه آزادی = ۱۲۹). به عبارت دیگر، میزان آشنایی بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد با کتابخانه عمومی و خدمات آن پایین تر از حد متوسط است.

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

جدول ۱۳. میزان (میانگین و انحراف معیار) ضرورت خدمات دهی از سوی کتابخانه های عمومی از نظر پاسخگویان

میزان ضرورت	بسیار زیاد	متوجه	کم	بسیار کم	مجموع	میانگین	انحراف معیار
فراآنی	۵۲	۱۸	۴	۱	۱۳۰	۴,۲۰	۰,۸۴
درصد فراآنی	۴۰,۰	۱۳,۸	۳,۱	۰,۸	۱۰۰	۴۲,۳	۸۲,۳

داده های جدول ۱۳ نشان می دهد، پاسخگویان خدمات دهی از سوی کتابخانه را ضروری می دانند؛ به طوری که درصد از پاسخگویان خدمات دهی از سوی کتابخانه را زیاد و بسیار زیاد، ۱۳,۸ درصد متوسط و ۳,۹ درصد کم و بسیار کم دانسته اند. همچنین، نتایج آزمون تی تک نمونه ای تفاوت معنی داری بین میانگین مفروض (۳) و میانگین ضرورت خدمات دهی از سوی کتابخانه (۴,۲۰) را از دیدگاه بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد تایید کرد (سطح معنی داری = ۰,۰۰، مقدار تی = ۱۳,۱۶، درجه آزادی = ۱۲۹). به بیانی دیگر، میزان ضرورت خدمات دهی از سوی کتابخانه از نظر بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد از سطح متوسط بیشتر است.

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

## تحقیقات اطلاع رسانی و

### کتابخانه های عمومی

نیازمنجی اطلاعاتی بازنیستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

بازنیستگان ارائه خدمات از سوی کتابخانه های عمومی را ضروری می دانند، ولی از کتابخانه و خدمات آن کمتر استفاده می کنند را می توان این طور تبیین کرد که این افراد مشکلاتی در استفاده از کتابخانه ها دارند.

### نتیجه گیری

کتابخانه ها نقش مهمی در تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران ایفا می کنند. در میان انواع کتابخانه ها، کتابخانه های عمومی به جهت خدمت به بازنیستگان، به عنوان گروهی از کاربران بالقوه این نوع کتابخانه ها حائز اهمیت هستند. بنابراین، لازم است نیازهای اطلاعاتی کاربران این کتابخانه ها به طور مستمر ارزیابی و برنامه های آینده این کتابخانه ها، بر مبنای این نیازمنجی تدوین و اجرا گردد.

به نظر بازنیستگان، 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، بازنیستگان از نیاز به اطلاعات درباره یادگیری مهارت هایی نظیر شیوه های باگبانی، پخت و پز، صنایع دستی و مانند آن به عنوان اولویت اول نام برده اند. بازنیستگان در گروه نیازهای اطلاعاتی فرهنگی - اجتماعی و سیاسی از اطلاعات درباره قوانین اجتماعی به عنوان نیازهای مهم یاد کرده اند. همچنین در گروه نیازهای اطلاعاتی معنوی و مذهبی اولویت نیازهای بازنیستگان به اطلاعات درباره اعتقادات دینی اختصاص داشت. در مجموع، بازنیستگان، مهم ترین نیاز اطلاعاتی خود را نیازهای فردی عنوان کردند.

تلوزیون بیشترین نقش را در رفع نیازهای اطلاعاتی بازنیستگان داشت و کم اهمیت ترین کanal اطلاعاتی این افراد، اینترنت بود. بنابراین، در جهانی با پیشرفت روزافزون فن آوری، کتابخانه ها با آموزش استفاده از تجهیزات و فن آوری های نوین می توانند در ترویج استفاده از اینترنت و تغییر رفتار کاربران نقش بسیار مؤثری ایفا کنند.

درصد کمی از بازنیستگان عضو کتابخانه عمومی بودند و تنها درصد کمی از آنها و آن هم به میزان کمی از کتابخانه های عمومی استفاده می کردند. مهم ترین دلیل استفاده همان تعداد کم بازنیستگان از کتابخانه، امانت گرفتن کتاب بود.

عمده ترین مشکل بازنیستگان در تأمین نیازها و منابع اطلاعاتی خود مربوط به دور بودن کتابخانه ها 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 خدمات دهی از سوی کتابخانه را ضروری می‌دانستند.

### پیشنهادها

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 خدمات دهی کتابخانه‌های عمومی با توجه به این نیازهای اطلاعاتی انجام شود.
۲. کتابخانه‌عمومی 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 کتابخانه‌عمومی به عنوان یک منبع اطلاعاتی را برای این افراد فراهم سازد.
۳. برنامه‌ای صحیح و منظم برای مطلع ساختن و آشنازی 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 هفتة 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 قراردادن کتابخانه‌ها با کمترین مشکل از طریق افزایش تعداد کتابخانه‌های عمومی درسطح شهر و غیره؛

## تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی

نیازمنجی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد ...

- 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 مشکل 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 بهروری از کتابخانه‌ها متناسب با مراجعان مختلف از جمله «خدمات بروند کتابخانه‌ای».
- تغییر در زمان مراجعته به کتابخانه، راهنمایی بیشتر کاربران جهت استفاده از کتابخانه و.... .

## منابع

- جعفرزاده فخاری، مهدی؛ بهنام وشانی، حمیدرضا و واحدیان شاهرودی، محمد (۱۳۸۹). *کیفیت زندگی سالم‌دان شهر سبزوار*. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی سبزوار (اسرار)، ۱۷ (۳)، ۲۱۳-۲۱۷.
- حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۹). *مقاله‌ای 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)، ۱۱-۱۴.
- دلاور، علی (۱۳۸۸). *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی*. تهران: رشد.
- عبداللهی، نورالله (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 برآوردن این نیازها در سال تحصیلی ۱۳۷۹-۱۳۷۸. *پیان نامه 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*، ۶ (۵)، ۹۹-۱۱۴.
- مزینانی، 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.tlunning.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. *Apolis (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). نیاز‌سنگی اطلاعاتی بازنشستگان اداره آموزش و پرورش شهرستان بجنورد؛ پیش درآمدی بر طراحی خدمات بروکتابخانه‌ای. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۱)، ۱۲۰-۱۴۰.