

## موانع و راهبردهای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی بر اساس تجربیات جهانی<sup>۱</sup>

### سولماز زرداری

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

### هاشم عطاپور (نویسنده مسئول)

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

### اکبر مجیدی

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

### رضا اکبرنژاد

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران  
r.akbarnejad@azaruinv.ac.ir  
تاریخ دریافت ۱۳۹۸/۰۷/۱۰؛ تاریخ پذیرش ۱۳۹۸/۰۹/۱۰

### چکیده

**هدف:** این مطالعه با مرور نظام‌مند متون پژوهشی در حوزه خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها، به تحلیل وضعیت آن پژوهش‌ها از جنبه‌های گوناگون می‌پردازد. بر این اساس، موانع خدمت‌دهی به اقوام و اقلیت‌ها و راهبردهای رفع موانع مذکور بر اساس متون پژوهشی بررسی شده ارائه شده‌اند.

**روش:** مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی، و مبتنی بر چارچوب مطالعه نظام‌مند پرسیما انجام شده است. برای جمع‌آوری متون پژوهشی مرتبط در چند پایگاه اطلاعاتی کلیدواژه‌های تخصصی این حوزه جست‌وجو صورت گرفت و تعداد ۳۱۴ مدرک به زبان انگلیسی شناسایی شد. با مطالعه و بررسی چکیده منابع، موارد تکراری و یا غیرمرتبط با موضوع حذف شدند. در نهایت، با اعمال پالایش اولیه، معیارهای ورود و خروج از مطالعه و کنترل توسط متخصصان، تعداد ۴۰ متن پژوهشی انگلیسی برای مرور نظام‌مند انتخاب شدند. اطلاعات به‌دست آمده، با تلخیص مطالب در قالب جدول و نمودار ارائه شده است.

**یافته‌ها:** مرور پژوهش‌ها نشان داد که اغلب پژوهش‌های مرتبط با ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی به‌طور پراکنده صورت گرفته است و بیشتر آن‌ها در دنیای غرب و با استفاده از ابزارهای متعدد و گردآوری داده از کاربران مورد پیمایش قرار گرفته است. در مجموع، ۱۷ مانع در قالب موانع مربوط به مدیریت کتابخانه، موانع ادراکی و ارتباطی، موانع مربوط به محیط خارجی و موانع مربوط به ماهیت اجتماع اقوام و اقلیت‌ها دسته‌بندی شدند. در این رابطه، ۲۰ راهبرد ارائه‌شده و مصادیق اجرای آن نیز مورد توجه قرار گرفته است. در میان این راهبردها، استخدام کارکنان آشنا با فرهنگ و زبان اقوام و اقلیت‌ها، توسعه حرفه‌ای آن‌ها، مجموعه‌سازی حساس به فرهنگ و بازاریابی و تبلیغات کتابخانه‌های عمومی مهم‌ترین راهبردهای موفقیت در ارائه خدمت کتابخانه‌های عمومی در جامعه چندفرهنگی است.

**اصالت/ارزش:** بررسی منابع اطلاعاتی داخلی و خارجی نشان داد تاکنون هیچ پژوهشی به مرور نظام‌مند پژوهش‌های حوزه خدمات کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی به اقوام و اقلیت‌ها نپرداخته است. از این رو، مرور منابع علمی و پژوهشی منتشرشده برای داشتن دیدی جامع نسبت به خدمات کتابخانه‌ای در جوامع چندفرهنگی ضروری است.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، خدمات، جوامع چندفرهنگی، قومیت، اقلیت‌ها، مرور نظام‌مند.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی- پژوهشی؛ دوره ۲۵، شماره ۴، پیاپی ۹۹، زمستان ۱۳۹۸، ص ۶۷۳-۷۰۰.  
Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 25, No.4; Successive No. 99; winter 2020; Pp. 673-700.

۱. این مقاله حاصل از مطالعات فاز اول 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.

## The Barriers to Provision of Public Library Services to Ethnic and Minority Groups in Multicultural Societies Based on Global Experiences

**Solmaz Zardary**

Assistant Prof., Department of KIS, University of Tabriz, Tabriz, Iran  
szardary@tabrizu.ac.ir

**Hashem Atapour** (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of KIS, University of Tabriz, Tabriz, Iran  
hashematapour@tabrizu.ac.ir

**Akbar Majidi**

Assistant Prof., Department of KIS, University of Tabriz, Tabriz, Iran  
akbar.majidi@tabrizu.ac.ir

**Reza Akbarnejad**

Assistant Prof., Department of KIS, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran  
r.akbarnejad@azaruinv.ac.ir

Received: 2<sup>th</sup> October 2019; Accepted: 1<sup>th</sup> December 2019

### Abstract

**Purpose:** This study systematically reviews the original research works in the field of public library services to ethnic and minority groups from various aspects. According to this goal and based on the relevant literature, the barriers of library services to ethnic and minority groups as well as the strategies to address those barriers have been presented.

**Method:** This is an applied research in terms of purpose which has been conducted based on the Prisma guidelines. To collect the relevant literature, subject keywords were searched into several known scientific databases, through which 314 documents in English were retrieved. By applying inclusion and exclusion criteria, all documents were examined, from whom repeated or irrelevant ones were omitted. Finally, 40 original research works were chosen for further analysis.

**Findings:** The review of literature showed that most studies on the provision of public libraries services to ethnic and minority groups have been carried out in the Western world using various tools and users' surveys. Totally 17 barriers were identified, which fall into 4 main categories including: "management-related Barriers", "perceptual and communication barriers", "environment-related barriers", and "barriers related to the nature of minority communities". To address these barriers, 20 strategies have been suggested in the reviewed research works. Recruitment of staff who are familiar with the culture and language of ethnic and minority groups, professional development of staff, developing collection which is culturally sensitive, and library marketing and publicity are the most important strategies to achieve success in providing services in a multicultural society.

**Originality/value:** The review of internal and external information resources showed that no systematic review has already been conducted on the public library services to ethnic and minority groups in multicultural societies. Therefore, in order to have a general picture of the services offered in multicultural societies, a systematic review of original research works is essential, which the current research has embarked on.

**Keywords:** Public libraries, Services, Multicultural societies, Ethnicity, Minorities, Systematic review.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation;  
ISSN:1027-7838; Vol. 25, No.4, Successive No.99, winter 2020.

## مقدمه

گسترش تعاملات اجتماعی، تماس‌های فزاینده بین کشورها برای جهانی‌شدن در عصر فناوری اطلاعات، و پدیده جنگ و مهاجرت منجر به شکل‌گیری مفهوم جوامع چندفرهنگی شده است. (ایفلا، ۲۰۰۹). این امر به قدری شیوع یافته است که امروزه کمتر کشوری را می‌توان با قومیتی یکدست و عاری از چند فرهنگ یافت. به علاوه، کشورهایی با قدمت تاریخی مانند ایران، هند، مناطق اروپای مرکزی، انگلستان از زمان باستان، ترکیب و تنوع قومیتی داشته‌اند. البته در تعریف اقوام و اقلیت‌ها، کشورهای مختلف دنیا تعاریف، رویکردها و درک‌های متفاوتی دارند. در کشورهای اروپایی، گروه‌های قومی، مهاجرانی از اروپای شرقی و کشورهای جهان سوم هستند، و از این رو اصطلاح «اقلیت قومی و مهاجر»<sup>۱</sup> به طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حالی که در جامعه دولتی و دانشگاهی ایالات متحده، بیشتر از اصطلاح اقلیت‌های نژادی و قومی استفاده می‌کنند که آفریقایی-آمریکایی‌ها، آسیایی‌ها، اسپانیایی‌ها، هندو-آمریکایی‌ها، مردمان جزایر اقیانوس آرام، و اسکیموها را در بر می‌گیرد، در چین و بسیاری از کشورهای در حال توسعه، اکثریت وسیعی از اقلیت‌های قومی افراد بومی هستند که ساکنان اصیل این کشورها از دوران باستان بوده‌اند (لی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). رویکرد ایدئولوژیک چندفرهنگ‌گرایی، افراد متعلق به اقوام، مذاهب، نژاد و ملیت‌های گوناگون را دارای حقوق شهروندی یکسان قلمداد می‌کند که هر فرد می‌تواند فرهنگ شخصی خود را به دور از تعصب و یا محرومیت از مزایای اجتماعی حفظ کند. در راستای ادغام، برابری و برقراری عدالت اجتماعی مابین اقوام ضرورت دارد که خدمات عمومی شامل حال همه افراد جامعه شود؛ بنابراین، امروزه سیاست‌های چندفرهنگ‌گرایی به عنوان راه‌حلی برای مدیریت مسائل مربوط به تنوع فرهنگی، قومی و مذهبی بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گرفته است. البته صاحب‌نظران میان این دست از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های شمول اجتماعی تمایزی قائل هستند، چراکه در چندفرهنگ‌گرایی بر جامعه، به طور کلی از طریق گسترش افق‌های فرهنگی متمرکز می‌شوند (ژو، کیو و لئو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹).

از طرفی دیگر، باید به یاد داشت که کتابخانه‌های عمومی یکی از مهم‌ترین بخش‌های فرهنگی جامعه هستند که در راستای آزادی دسترسی به اطلاعات، آموزش، سرگرمی و یادگیری

1. Immigrant and ethnic minority

2. Ly

3. Zhou, Cui, & Luo

مادام‌العمر نقش ایفا می‌کنند و در اهداف و وظایف این سازمان‌ها، ارائه خدمات به عموم افراد جامعه، صرف‌نظر از توجه به نژاد، طبقه فرهنگی و مذهبی، و قومیت در نظر گرفته شده است. کتابخانه‌های عمومی با ارائه خدمات و توجه به نیازهای ساکنان مناطق چندفرهنگی در زمینه‌های ادبیات محلی، زبان محلی و بومی، هنر و آداب و رسوم محلی، توسعه اقتصادی مبتنی بر توانایی‌های اقوام، تقویت گفت‌وگوهای محلی، برنامه‌ریزی‌های بومی، تقویت رسانه‌های محلی، تثبیت هویت قومی و بومی، افزایش هم‌بستگی قومی و نژادی، و ترویج مناسبت‌های غنی قومی می‌توانند یکی از کانون‌های تمرکز سیاست‌گذاران باشند. ایفای نقش کتابخانه‌های عمومی در برقراری عدالت اجتماعی در جوامع ناهمگن به‌ویژه برای مبارزه با فقر، نژادپرستی، و حقوق بشر باعث می‌شود این نهادها عاملان آزادی و انسجام اجتماعی شناخته شوند. این دغدغه در اندیشه‌های سنتی حرفه کتابداری به‌عنوان یک حرفه خدمت‌گرا ریشه دارد که تأکید می‌کند کتابداران باید اهمیت پرداختن به موضوعاتی مانند توانمندسازی مردم و کمک به آن‌ها در راستای بهبود شرایط زندگی، واقعیت‌ها، جامعه‌پذیری و تجارب را درک کنند (فوری و میرا، ۲۰۱۶؛ لاوال<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). توجه به نیاز اطلاعاتی هرکدام از اقوام در بستر کتابخانه‌های عمومی باعث می‌شود این کتابخانه‌ها به نهادهایی اجتماع‌محور تبدیل شده و از این طریق بر غنای فرهنگی جامعه بیفزایند و به شکل‌گیری هویت فرهنگی کمکی شایان کنند؛ بنابراین، اگر چه پاسخ‌گویی به نیازهای پیچیده جوامع چندفرهنگی و چندزبانی به‌خصوص با روند کاهشی بودجه از نیمه دوم قرن بیستم به بعد، امری کوچک و ساده نیست، اما کتابخانه‌ها تلاش می‌کنند در راستای حمایت از شمول و مشارکت افراد و گروه‌های دارای پس‌زمینه متنوع نژادی و فرهنگی، مجموعه منابع و خدمات با کیفیتی را که منعکس‌کننده تنوع فرهنگی و زبانی تمامی آن‌هاست فراهم کنند (تاناکوویچ، لاکوویچ و استانارویچ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). به‌منظور تحقق این مأموریت برای کتابخانه‌های عمومی، رهنمودها و استانداردهای مختلفی از سوی مجامع حرفه‌ای ارائه شده است. از جمله اسنادی که به خدمات عمومی در جوامع چندفرهنگی و چندزبانی پرداخته‌اند می‌توان به بیانیه‌های منتشرشده توسط انجمن کتابداری کانادا (۱۹۸۷)، انجمن موزه‌ها، آرشیو و کتابخانه‌ها (۲۰۰۳)، انجمن کتابداری آمریکا (۲۰۰۷) و ایفلا (۲۰۰۹) اشاره کرد. کونتز و گوین<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) تأکید

1. Fourie & Meyer

2. Lawal

3. Tanackovic, Lacovic & Stanarevic

4. Koontz & Gubbin

می‌کنند که تحقق رهنمودهای جهانی کتابخانه‌های عمومی نیازمند نگاهی ویژه به اقلیت‌ها، فرهنگ‌ها و اقوام محلی در تأمین منابع و ارائه خدمات است.

در متون حرفه‌ای مربوط به این مباحث، دو دیدگاه متفاوت در باره موقعیت گروه‌های قومی و اقلیت در جامعه وجود دارد. برخی از پژوهشگران فرهنگ‌های اقلیت را به‌عنوان یک پدیده اضافه‌شده یا در تقابل با فرهنگ اکثریت می‌بینند. در این صورت، خدمات کتابخانه‌ای برای این گروه از افراد با عنوان خدمات ویژه یاد می‌شود که یا عملی خیرخواهانه از طرف بخشی از اکثریت بوده، یا مبارزه بخشی از اقلیت برای احقاق حقوقشان است. برخی دیگر، جامعه چندفرهنگی را به‌عنوان تعدادی از فرهنگ‌های مختلف در کنار هم می‌دانند. در این صورت، فراهم‌آوری خدمات کتابخانه‌ای برای همه اقشار امری بدیهی و مسلم است. این دیدگاهی است که ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها را صرفاً بخشی از خدمات عمومی می‌داند که در یک زمینه خاص اعمال می‌شود (سیمسوا<sup>۱</sup>، ۱۹۸۰).

بررسی‌های اولیه نشان می‌دهد در زمینه خدمات چندفرهنگی و کتابخانه‌های عمومی مطالعات متعددی صورت گرفته است، اما تعداد اندکی از آن‌ها بر ارائه خدمات و استفاده گروه‌های قومی و اقلیت‌ها از کتابخانه‌ها متمرکز بوده‌اند. از آغاز مطرح شدن این نوع خدمات در دهه ۱۹۷۰ میلادی، ابزارهای متعددی در این رابطه طراحی و به کارگیری شده و در سطح جهان پژوهش‌های پراکنده‌ای به بررسی ارائه خدمات و موانع آن‌ها، میزان رضایت از نحوه رفع نیاز اطلاعاتی اقلیت‌ها و اقوام در بستر کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند (از جمله الیس<sup>۲</sup>، ۱۹۸۳؛ سیچانویز و چن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ دالی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰؛ سیریکول و دورنر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶). بسیاری از پژوهش‌ها بر اهمیت مطالعه اقوام تأکید کرده و خواستار مطالعه بیشتر این گروه از کاربران بودند. صراحتاً بیان شده است که اگر درمورد گروه‌های قومی در جوامع چندقومیتی مطالعات متناوب و منظمی از سوی کتابخانه‌های عمومی صورت نگیرد، ممکن است شناسایی و رفع نیازهای اطلاعاتی این گروه‌ها میسر نشود (تو<sup>۶</sup>، ۱۹۹۵). پراکنده بودن پژوهش‌های این حوزه و نبود جمع‌بندی‌ای از این مطالعات، ضرورت مرور جامع و نظام‌مند متون پژوهشی در این حوزه را آشکار و وضعیت پژوهش‌های این حیطه را روشن و دسته‌بندی آن‌ها را ممکن می‌کند. بر این اساس، مطالعه حاضر به مرور نظام‌مند متون پژوهشی مرتبط می‌پردازد تا به اهداف زیر دست یابد:

1. Simsova

2. Ellis

3. Cichanowicz & Chen

4. Dali

5. Sirikul & Dorner

6. To

- استخراج اطلاعات انتشاراتی و دسته‌بندی روش‌شناسی‌های استفاده‌شده در پژوهش‌های مرتبط با کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها؛
- شناسایی موانع ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها بر اساس تجربیات جهانی؛
- شناسایی راهبردهای ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها بر اساس تجربیات جهانی.

طبق نظر اشی و وایتهد<sup>۱</sup> (۱۹۸۸ نقل در تو، ۱۹۹۵)، شواهد اندکی در زمینه نیازسنجی اطلاعاتی اقوام و اقلیت‌ها و ارائه خدمات به آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی موجود بوده، و اندک اطلاعات موجود غالباً حکایت گونه محسوب می‌شوند. بررسی منابع اطلاعاتی داخلی و خارجی نشان داد تاکنون پژوهشی که به مرور نظام‌مند پژوهش‌های مرتبط با ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی پرداخته باشد صورت نگرفته است. از این رو، جمع‌بندی علمی منابع مختلف منتشرشده در این حیطه برای شناخت ابعاد مختلف خدمات کتابخانه‌ای به اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی ضروری است. از این طریق، مسئولان و پژوهشگران حوزه کتابخانه‌های عمومی می‌توانند نسبت به جوانب گوناگون ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در اجتماعات متنوع فرهنگی و قومی آگاهی بیشتری پیدا کنند. همچنین، مرور پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه می‌تواند در امر تهیه ابزارهای سنجش نیازها و خدمات اطلاعاتی اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی مفید واقع شود.

### روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و در آن از روش مرور نظام‌مند برای دستیابی به اهداف پژوهش استفاده شده است. مرور نظام‌مند روشی علمی و یکی از معتبرترین روش‌های تحقیق مبتنی بر مرور است که هدف آن ارزیابی و تلفیق نتایج مطالعه‌های کاربردی در یک مسئله پژوهشی خاص به روش عینی و منظم است تا وضعیت مسئله را در حوزه مورد مطالعه مشخص کند (گرت و بوث<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ و فراس فرناندز، مارتین رودرو، گارسیا-پنالوو، و مرلو وگا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). این روش بر اساس

1. Ashby & Whitehead

2. Grant & Booth

3. Ferreras Fernández, Martín-Rodero, García-Peñalvo, & Merlo Vega

اصول و ضوابط استاندارد به جمع‌بندی متون یک حوزه می‌پردازد (عباسی و سراج‌زاده، ۱۳۹۴). مرور نظام‌مند حاضر از نوع تحلیلی بوده و با استفاده از روش الگوی پرسمان<sup>۱</sup> (موهر، لیبراتی، تنزلاف و آلمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹) صورت گرفته است. این الگو به نویسندگان کمک می‌کند مطالعات مختلف را به‌طور هدفمند مرور کرده و نتایج آن‌ها را به شکل منسجم گزارش کنند.

با بررسی اولیه، کلیدواژه‌های جستجو به‌منظور بازیابی حداکثری مدارک مرتبط مطابق با جدول ۱ استخراج شد. برای یافتن مدارک مرتبط، هر کدام از کلیدواژه‌های ستون A با تک‌تک کلیدواژه‌های ستون B در ترکیب منطق بولی تلفیق شد و جستجو به فیلدی خاص محدود نشد. در نتیجه، ۳۲ راهبرد ترکیبی طراحی و مورد جستجو قرار گرفت.

جدول ۱. کلیدواژه‌های مرتبط با موضوع مرور نظام‌مند

| B                        |    | A                      |    |
|--------------------------|----|------------------------|----|
| public library* service* | ۱. | special group*         | ۱. |
| information need*        | ۲. | social special group*  | ۲. |
| multicultural community* | ۳. | social service*        | ۳. |
| multicultural group*     | ۴. | minority*social group* | ۴. |
|                          |    | multilingual society*  | ۵. |
|                          |    | ethnic group*          | ۶. |
|                          |    | ethnic community*      | ۷. |

برای رسیدن به اهداف این پژوهش پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با موضوع پژوهش شامل وایلی، امرالد، تیلور آند فرانسیس، اسکوپوس، ساینس دایرکت، سیج، پرو کوئست، گوگل اسکالر، اِیسکو، جی‌استور، و اشپرینگر شناسایی، انتخاب و مورد جستجو قرار گرفتند. بدین ترتیب، ۳۱۴ مدرک بازیابی شد. گفتنی است که جستجو در پایگاه اطلاعاتی فارسی نتیجه‌ای در بر نداشت و فقط مدارک منتشر شده به زبان انگلیسی مورد بررسی قرار گرفتند. از میان آثار بازیابی شده، گزارش‌ها و مقالات همایش‌ها وارد مطالعه نشد. همچنین، در این بررسی به‌منظور تحلیل دقیق، از منابعی که دسترسی به تمام متن آن‌ها مقدور نبود صرف‌نظر شد. با لحاظ این شرایط، تعداد منابع بازیابی شده به ۱۷۸ مدرک کاهش یافت. در مرحله بعد، درمورد ورود مدارک به جامعه پژوهش بر اساس معیارهای مرتبط بودن تصمیم‌گیری شد. این معیارها شامل ارتباط موضوعی مدارک با خدمات

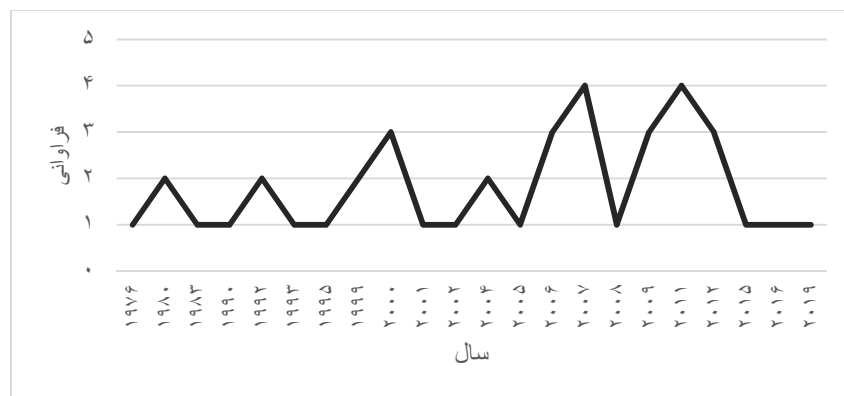
1. PRISMA: Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis  
2. Moher, Liberati, Tetzlaff, & Altman

کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چند فرهنگی و پژوهشی بودن منبع بودند، و مدارکی که درباره نیازهای اطلاعاتی مهاجرتی و همچنین مدارک مفهومی و نظری که حاصل کار پژوهشی نبودند از مطالعه کنار گذاشته شدند. بررسی و تأیید نهایی مرتبط یا نامرتب بودن مدارک توسط هر چهار پژوهشگر به صورت مجزا انجام شد و انتخاب نهایی مدارک بر اساس نظر جمع صورت گرفت. بدین ترتیب، تعداد ۴۰ مقاله و پایان‌نامه پژوهشی برای مرور نظام‌مند در نظر گرفته شد که اطلاعات کامل کتاب‌شناختی آن‌ها در پیوست ارائه شده است. علاوه بر گردآوری داده‌های کتاب‌شناختی، برای استخراج مضامین مرتبط با راهبردها و موانع ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها، جملات مندرج در اسناد مورد بررسی به عنوان واحد تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. سپس، در خصوص دسته‌بندی مقوله‌های فرعی و اصلی مرتبط با راهبردها و موانع از اجماع نگارندگان مقاله جمع‌بندی‌ای به دست آمد.

### یافته‌ها

در این بخش، اطلاعات انتشاراتی و محتوایی ۴۰ مدرک مرتبط با خدمات کتابخانه‌های عمومی برای اقلیت‌ها و اقوام ارائه می‌شود.

- **سال انتشار:** ۴۰ مدرک بررسی شده در این مطالعه در فاصله زمانی نزدیک به نیم قرن بین سال‌های ۱۹۷۶ تا ۲۰۱۹ منتشر شده‌اند. روند زمانی برون‌دادهای علمی این حوزه بر اساس فراوانی در نمودار ۱ به شرح زیر ارائه شده است.



نمودار ۱. روند زمانی برون‌دادهای حوزه خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها

چنانچه در نمودار فوق قابل مشاهده است، مطالعات انجام شده در این حوزه به صورت پراکنده و نامنظم صورت گرفته است. بیشترین توجه به این حوزه در سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۱۱ بوده است. دهه دوم قرن ۲۱ دهه‌ای است که نسبت به دیگر سال‌ها بیشترین متون علمی و پژوهشی این مطالعه در آن منتشر شده و در برخی از سال‌ها انتشار محتوای پژوهشی در رابطه با خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها مورد غفلت واقع شده است.

- **روش پژوهش:** اکثر این متون پژوهشی از روش پژوهش پیمایشی (با فراوانی ۲۴ مدرک معادل ۶۰ درصد) استفاده کرده بودند. علاوه بر این، در ۴ مدرک (۱۰ درصد) روش گروه کانونی و در ۳ مدرک (۸٫۵ درصد) روش مرور اسناد<sup>۱</sup>، یا ترکیبی از مرور اسناد و پیمایش استفاده شده است. روش ترکیبی مرور متون<sup>۲</sup>-پیمایش و مطالعه موردی هر کدام دو بار، و روش‌های پدیدارشناسی و قوم‌نگاری فقط یک بار در مدارک مورد مطالعه به کار گرفته شده‌اند.
- **منابع گردآوری داده:** در پژوهش‌های مورد بررسی طیف مختلفی از منابع برای گردآوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. جدول ۲ فراوانی هر کدام از آن‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. منابع گردآوری داده

| ردیف | منابع گردآوری داده                                 | فراوانی | درصد |
|------|----------------------------------------------------|---------|------|
| ۱    | کاربران                                            | ۱۴      | ۳۵   |
| ۲    | کتابداران کتابخانه‌های عمومی                       | ۱۱      | ۲۷٫۵ |
| ۳    | کتابداران کتابخانه‌های عمومی و کاربران             | ۴       | ۱۰   |
| ۴    | اسناد مرتبط                                        | ۳       | ۷٫۵  |
| ۵    | اسناد مرتبط و کاربران                              | ۲       | ۵    |
| ۶    | مدیران کتابخانه‌های عمومی                          | ۲       | ۵    |
| ۷    | اسناد مرتبط و کتابداران                            | ۱       | ۲٫۵  |
| ۸    | کاربران دیگر مسئولان درگیر با اقوام و اقلیت‌ها     | ۱       | ۲٫۵  |
| ۹    | کتابداران و دیگر مسئولان درگیر با اقوام و اقلیت‌ها | ۱       | ۲٫۵  |
| ۱۰   | مدیران کتابخانه‌های عمومی و کاربران                | ۱       | ۲٫۵  |

۱. منظور از اسناد، منابع اطلاعاتی حاوی داده‌های آماری و واقعیت‌هاست؛ مانند: تعداد منابع کتابخانه‌ها، تعداد اعضای آن‌ها و نظایر آن.

۲. منظور از متون، پیشینه‌های علمی و پژوهشی‌ایست که قبلاً منتشر شده است.

چنانچه یافته‌ها نشان می‌دهد اگرچه منابع گردآوری داده متنوع است ولی اکثریت آن‌ها متمرکز بر کاربران، کارکنان کتابخانه‌های عمومی و یا ترکیبی از آن‌ها بوده است.

● **ابزارهای گردآوری داده:** اغلب پژوهش‌های صورت گرفته با استفاده از ابزار پرسش‌نامه (با فراوانی ۱۳ نزدیک به ۳۳ درصد) بوده است. پس از آن، مصاحبه و مصاحبه کانونی<sup>۱</sup> به ترتیب با فراوانی ۹ و ۵ پرکاربردترین ابزار گردآوری داده بودند. در سایر پژوهش‌ها نیز از ابزارهایی مانند مشاهده، مصاحبه-مشاهده، پرسش‌نامه-مشاهده و یا مصاحبه-پرسش‌نامه استفاده شده بود.

● **مناطق موردبررسی:** در میان کشورهایی که خدمات کتابخانه‌های عمومی در آن‌ها به اقوام و اقلیت‌ها مورد بررسی قرار گرفته بود، کشور ایالات متحده آمریکا با فراوانی ۱۳ متن پژوهشی (۳۳ درصد) و پس از آن، بریتانیا و کانادا به ترتیب هر کدام با ۷ و ۴ مدرک دارای بیشتر فراوانی بوده‌اند. آفریقای جنوبی، کرواسی، استرالیا، اسپانیا، ایرلند، ترکیه، چین، دانمارک، سنگاپور، سوئد، مجارستان و نیوزلند دیگر کشورهایی بودند که موضوع خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها در آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته بود.

**سطح بررسی:** پژوهش‌های موردبررسی از نظر دامنه جغرافیایی در سطوح مختلف ملی، محلی و منطقه‌ای انجام شده‌اند. در این میان، ۱۹ پژوهش (۴۸ درصد) در سطح ملی، ۱۵ پژوهش (۳۸ درصد) در سطح محلی و ۶ پژوهش (۱۴ درصد) در سطح منطقه‌ای صورت گرفته است.

● **موانع ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی:** در راستای هدف دوم این پژوهش و به منظور شناسایی موانع ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها، در مجموع ۱۷ مانع شناسایی شد که در جمع‌بندی نهایی به صورت ۴ مانع اصلی دسته‌بندی و کدگذاری شدند. در جدول ۳، موانع اصلی به همراه زیرمؤلفه‌های مربوط به هر کدام قابل مشاهده است.

1. Focus group

جدول ۳. موانع شناسایی شده از منابع

| ردیف | مؤلفه اصلی (فراوانی)                | زیر مؤلفه (فراوانی)              | منابع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    |                                     | مسائل مرتبط با مجموعه منابع (۲۰) | Al-Qallaf & Mika (2009); Bala, & Adkins (2004); Berger (2002); Bezugloff (1980); Birdi, Wilson & Mansoor (2012); Chelliah (2016); Cooke, Feather & Malley (1993); Dilevko & Dali (2011); Ellis (1983); Gonzalez (1980); Guerra (2006); Hansson (2011); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Malarvele (2001); Paul (1976); Robbin (2000); Rodrigues (2006); Tinker (1990); To (1995) |
| ۲    | موانع مربوط به مدیریت کتابخانه (۳۰) | ارتباط با کاربران (۱۶)           | Al-Qallaf & Mika (2009); Bala & Adkins (2004); Bezugloff (1980); Chelliah (2016); Cooke, Feather & Malley (1993); Ellis (1983), Garcia Lopez & Sebastian (2012); Gonzalez (1980); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Malarvele (2001); Mansoor (2006); Petr (2004); Rodrigues, (2006); To (1995); Twork (2009)                                                                     |
| ۳    |                                     | منابع انسانی (۱۵)                | Al-Qallaf & Mika (2009); Bala & Adkins (2004); Berger (2002); Bezugloff (1980); Birdi, Wilson & Mansoor (2012); Chelliah (2016); Boghוזian (2007); Ellis (1983); Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011); Guerra, (2006); Listwon & Sen (2009); Mansoor (2006); Paola Picco (2008); Picco (2007); Tinker (1990)                                                                            |
| ۴    |                                     | بودجه (۱۳)                       | Al-Qallaf & Mika (2009); Berger (2002); Chelliah (2016); Cooke, Feather, & Malley (1993); Dilevko & Dali (2011); Doran & Preston (2000); Boghוזian (2007); Mansoor (2006); Paola Picco (2008); Robbin (2000); Rodrigues (2006); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006); Tinker (1990)                                                                                                           |

←

| ردیف | مؤلفه اصلی (فراوانی)           | زیر مؤلفه (فراوانی)                                 | منابع                                                                                                                                                                             |
|------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۵    |                                | خدمات عمومی (۹)                                     | Berger (2002); Chelliah (2016); Doran & Preston (2000); Gonzalez (1980); Hansson (2011); Listwon & Sen (2009); Malarvele (2001); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006); Tinker (1990) |
| ۶    |                                | ارتباط با سازمان‌ها (۴)                             | Al-Qallaf & Mika (2009); Hansson (2011); Listwon & Sen (2009); Malarvele (2001)                                                                                                   |
| ۷    |                                | خدمات فنی (۳)                                       | Al-Qallaf & Mika (2009); Paul, (1976); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006)                                                                                                          |
| ۸    |                                | ارتباط بین کارکنان و مراجعان (۸)                    | Bala & Adkins (2004); Dilevko, & Dali (2011); Ellis (1983); Gonzalez (1980); Mansoor (2006); Rodrigues (2006); To (1995); Twork (2009)                                            |
| ۹    |                                | ادراک کارکنان نسبت به اقوام و اقلیت‌ها (۶)          | Berger (2002); Birdi, Wilson, & Mansoor (2012); Cooke, Feather & Malley (1993); Gonzalez (1980); Hansson (2011); Rodrigues (2006)                                                 |
| ۱۰   | موانع ادراکی و ارتباطی (۱۵)    | ادراک اقوام و اقلیت‌ها نسبت به کتابخانه (۵)         | Bala & Adkins (2004); Gonzalez (1980); Guerra (2006); Rodrigues (2006); To (1995)                                                                                                 |
| ۱۱   |                                | ارتباط بین مراجعان از اقوام و اقلیت‌ها با منابع (۳) | Ellis (1983); Gonzalez (1980); To (1995)                                                                                                                                          |
| ۱۲   |                                | ادراک اقوام و اقلیت نسبت به اجتماع (۳)              | Doran & Preston (2000); Hosoya-Neale (2015); Twork (2009)                                                                                                                         |
| ۱۳   |                                | موانع سیاسی (۶)                                     | Chelliah (2016); Dilevko & Dali (2011); Doran & Preston (2000); Ellis (1983); Hansson, (2011); Rodrigues, Jacobs, & Cloete (2006)                                                 |
| ۱۴   | موانع مربوط به محیط خارجی (۱۱) | موانع اجتماعی (۶)                                   | Al-Qallaf & Mika (2009); Doran & Preston (2000); Hansson (2011); Hosoya-Neale (2015); Rodrigues (2006); Rodrigues, Jacobs, & Cloete (2006)                                        |

| ردیف | مؤلفه اصلی (فراوانی)                       | زیر مؤلفه (فراوانی)                                                                                            | منابع                                                                           |
|------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ۱۴   |                                            | موانع زیرساختی (۴)                                                                                             | Doran & Preston (2000); Hansson (2011); Hosoya-Neale (2015); Paola Picco (2008) |
| ۱۵   |                                            | موانع فرهنگی (۲)                                                                                               | Doran & Preston (2000); Twork (2009)                                            |
|      |                                            | ناآشنا بودن اقلیت‌ها با خدمات کتابخانه (۳)                                                                     | Dilevko & Dali (2011); Gonzalez (1980); Petr (2004)                             |
|      |                                            | بی‌سوادی اجتماع اقوام و اقلیت‌ها (۱)                                                                           | Ellis (1983)                                                                    |
|      |                                            | نداشتن سواد رایانه‌ای (۱)                                                                                      | Chelliah (2016)                                                                 |
|      |                                            | نبود علاقه در اجتماع نسبت به خدمات کتابخانه (۱)                                                                | Gonzalez (1980)                                                                 |
| ۱۶   | موانع مربوط به اجتماع اقوام و اقلیت‌ها (۸) | در اولویت نبودن رفع نیاز اطلاعاتی از سوی خود اقلیت‌ها (۱)                                                      | To (1995)                                                                       |
|      |                                            | نبود علاقه اقوام و اقلیت‌ها به کتاب‌های زبان بومی خودشان به دلیل اهمیتی که به زبان غالب اجتماع داده می‌شود (۱) | Rodrigues (2006)                                                                |

با توجه به جدول ۴، مشکلات و موانع سازمانی در قالب مدیریت کتابخانه و مراکز اطلاعاتی مهم‌ترین عامل بازدارنده در ارتباط اقوام و اقلیت‌ها با کتابخانه‌ها محسوب می‌شود که خود دارای هفت زیرشاخه است. از بزرگ‌ترین موانع مربوط به مدیریت کتابخانه می‌توان به مسائل مدیریت مجموعه اشاره کرد که شامل نامناسب بودن مجموعه، دشواری فراهم‌آوری منابع و غیره می‌شود. طبق پژوهش‌های صورت گرفته، فقدان یا محدود بودن یا نامناسب بودن منابع به زبان اقوام و اقلیت‌ها، جذاب نبودن منابع، روزآمد نبودن منابع، عدم تهیه آثار برجسته از نویسندگان خود اقوام و اقلیت‌ها، مشکلات مدیریت فراهم‌آوری منابع اقوام و اقلیت‌ها (از قبیل کمبود کارمندان دارای

مهارت کافی برای انتخاب، فراهم‌آوری و پردازش منابع، فروشندگان غیرمطمئن، دریافت نادرست یا آهسته منابع، فراهم‌کنندگان، باطل کردن سفارش‌ها، فقدان ابزارهای انتخاب، نقد و بررسی، و اولویت پایین داده‌شده به منابع خارجی‌زبان از سوی کارکنان فنی و فهرست‌نویسان)، عدم تناسب بین مجموعه کتابخانه و جمعیت اجتماعات مختلف حاضر در جامعه، و نبود خط‌مشی مجزا برای مجموعه‌سازی منابع اقوام و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی به‌عنوان مشکلات مرتبط با مجموعه کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی ذکر شده است.

همچنین ضعف مدیریت در برقراری ارتباط مؤثر با کاربران قومی و اقلیتی ارائه خدمات به آنان را با مشکلات دوجندانی مواجه کرده است. همان‌طور که منابع مختلف به‌کرات اشاره کرده‌اند، اغلب کتابخانه‌های عمومی به دلیل نداشتن شناخت نسبت به ترکیب و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه‌های اجتماعی اقوام و اقلیت‌ها و همچنین عدم ارزیابی منظم نیازهای اطلاعاتی آنان در برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی این گروه‌ها ناموفق بوده‌اند. همچنین، شواهد حاکی از آن است که به دلایل مختلف از جمله حجم زیاد مسئولیت‌های شغلی، ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در اولویت کتابخانه‌های عمومی قرار نگرفته است. درنهایت، نبود شناخت نسبت به اولویت‌های اجتماع اقوام و اقلیت‌ها، عدم ساختار سازمانی مناسب برای پاسخ‌گویی به نیازهای آنان و ضعف و ناکارآمدی تبلیغات و بازاریابی از دیگر موانع خدمات‌دهی به اقلیت‌ها و اقوام توسط کتابخانه‌های عمومی بیان شده است.

بر اساس شواهد پژوهشی، سومین مانع مدیریتی بزرگ در ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها از سوی کتابخانه‌های عمومی مربوط به مسائل مدیریت نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی است. عدم صلاحیت تخصصی کتابداران در ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها، نبود برنامه آموزش مداوم برای کارمندان برای غنی‌سازی آگاهی فرهنگی و نژادی آن‌ها، نبود برنامه توسعه حرفه‌ای کارکنان برای کار با گروه‌های خاص، و نبود کارکنان آشنا با زبان و فرهنگ اقوام و اقلیت‌ها از مصادیق این نوع مانع محسوب می‌شوند.

یکی دیگر از موانع عمده مطرح‌شده در ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها توسط کتابخانه‌های عمومی موانع ادراکی و ارتباطی است. این موانع شامل احساس ناخوشایند اقوام و اقلیت‌ها نسبت به کتابخانه‌های عمومی، فقدان آگاهی کارکنان، مدیران، و کاربران از ضرورت تدارک

مجموعه‌ای متناسب برای این گروه، پایین بودن رضایت عمومی از رفتارهای کارکنان کتابخانه، عدم حس تعلق اقوام و اقلیت‌ها به اجتماع و در نتیجه بی‌توجهی به کتابخانه‌های عمومی، و نبود حساسیت از سوی کتابخانه نسبت به اقلیت‌های قومی است. همچنین، موانع زبانی به‌عنوان یکی دیگر از مهم‌ترین موانع ادراکی و ارتباطی در پژوهش‌ها عنوان شده بود. این مشکل هم از سوی اقوام و اقلیت‌ها در ناکافی بودن مهارت‌های گفتاری و زبانی در بیان نیاز اطلاعاتی خود به مسئولان کتابخانه‌های عمومی به زبان دیگر و هم از سوی مسئولان کتابخانه در نداشتن کارکنان آشنا با زبان اقوام و اقلیت‌ها تجلی یافته بود.

همچنین، پژوهش‌های مرور شده در این مطالعه موانعی دیگری را بر شمرده‌اند که از محیط خارجی کتابخانه نشئت گرفته است. این موانع شامل موانع فرهنگی، موانع سیاسی، سوگیری مسئولان نسبت به فرهنگ بومی، نابرابری اجتماعی اقوام و اقلیت‌ها با گروه‌های غالب در برخورداری از خدمات، قرار گرفتن مکان کتابخانه در بافت فرهنگی گروه غالب و محدودیت دسترسی اقوام و اقلیت‌ها به آن، نبود کتابخانه در نزدیکی محل زندگی اقوام و اقلیت‌ها، شفاف نبودن تخصیص بودجه از سوی سازمان‌های مهاجران به خدمات کتابخانه‌ای و فقدان قانون ملی برای ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها توسط کتابخانه‌ها اشاره کرد.

دسته آخر موانع برخاسته از اجتماع اقوام و اقلیت‌ها است. فقدان علاقه اقوام و اقلیت‌ها به کتاب‌های زبان بومی خودشان به دلیل اهمیتی که به زبان غالب اجتماع داده می‌شود، در اولویت نبودن رفع نیاز اطلاعاتی از سوی خود اقوام و اقلیت‌ها، فقدان علاقه در اجتماع نسبت به خدمات کتابخانه‌های عمومی، بی‌سوادی اجتماع اقوام و اقلیت‌ها و یا نداشتن سواد رایانه‌ای در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی مواردی از مصادیق این موانع هستند.

#### راهبردهای ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها

بیست راهبرد شناسایی شده از آثار مورد بررسی بر اساس فراوانی و منابع آن‌ها در جدول ۴ به شرح زیر دسته‌بندی شده‌اند. در ادامه، به پنج راهبرد اصلی و مصادیق آن‌ها به تفصیل پرداخته می‌شود.

جدول ۴. راهبردهای شناسایی شده از منابع

| ردیف | راهبرد                                                                            | منابع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | فراوانی<br>(درصد) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ۱    | استخدام کارکنان آشنا با فرهنگ و زبان اقوام و اقلیت‌ها، و توسعه حرفه‌ای آن‌ها      | Al-Qallaf & Mika (2009); Berger (2002); Birdi, Wilson & Mansoor (2012); Chelliah (2016); Cooke, Feather & Malley (1993); Adkins (2000); Dilevko & Dali (2011); Boghozian (2007); Elliott (1999); Ellis (1983); Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011); Garcia Lopez & Sebastian (2012); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Majed (1992); Oguz & Kurbanoglu (2011); Paola Picco (2008); Paul (1976); Picco (2007); Roach & Morrison (1999); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006); Tinker (1990); To (1995); Twork (2009); Whipple & Nyce (2007); Zhou, Cui & Luo (2019) | ۲۶ (۶۵)           |
| ۲    | مجموعه سازی حساس به فرهنگ                                                         | Berger (2002); Birdi, Wilson & Mansoor (2012); BoulÃ© (2005); Chelliah (2016); Cooke, Feather & Malley (1993); Adkins (2000); Dilevko & Dali (2011); Doran & Preston (2000); Boghozian (2007); Ellis (1983); Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011); Garcia Lopez & Sebastian (2012); Guerra (2006); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Mansoor (2006); Oguz & Kurbanoglu (2011); Paola Picco (2008); Picco (2007); Rodrigues (2006); Tinker (1990); Zhou, Cui & Luo (2019)                                                                                         | ۲۲ (۵۵)           |
| ۳    | بازاریابی و تبلیغات کتابخانه                                                      | Berger (2002); Chelliah (2016); Boghozian (2007); Ellis (1983); Garcia Lopez & Sebastian (2012); Gonzalez (1980); Guerra (2006); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Majed (1992); Paul (1976); Petr (2004); Picco (2007); Roach & Morrison (1999); Tinker (1990); To (1995); Twork (2009)                                                                                                                                                                                                                                                                            | ۱۷ (۴۳)           |
| ۴    | تدوین رهنمودها و خط‌مشی‌های داخلی و عملی برای ارائه این خدمات به اقوام و اقلیت‌ها | Birdi, Wilson & Mansoor (2012); Chelliah (2016); Cooke, Feather & Malley (1993); Dilevko & Dali (2011); Elliott (1999); Hosoya-Neale (2015); Roach & Morrison (1999); Rodrigues (2006); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006); Tinker (1990); Zhou, Cui & Luo (2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ۱۱ (۲۸)           |

←

| ردیف | راهبرد                                                                            | منابع                                                                                                                                                                                                          | فراوانی (درصد) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ۵    | همکاری با بازیگران کلیدی                                                          | Chelliah (2016); Elliott (1999); Ellis (1983); Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011); Majed (1992); Picco (2007); Roach & Morrison (1999); Rodrigues (2006); To (1995); Twork (2009); Zhou, Cui & Luo (2019) | ۱۱ (۲۸)        |
| ۶    | تحلیل اجتماع و تهیه پروفايل جمعیتی به صورت منظم                                   | BoulÃ© (2005); Chelliah (2016); Doran & Preston (2000); Mansoor (2006); Oguz & Kurbanoglu (2011); Robbin (2000); Rodrigues, Jacobs & Cloete (2006); Twork (2009); Zhou, Cui & Luo (2019)                       | ۹ (۲۳)         |
| ۷    | حفظ فرهنگ و سنت اقوام و تقویت احساس هویت و غرور در اجتماعات قومی و اقلیتی         | Berger (2002); Chelliah (2016); Tanackovic, Lacovic & Stanarevi (2011); Malarvele (2001); Oguz & Kurbanoglu (2011); Paola Picco (2008); Petr (2004); Picco (2007)                                              | ۸ (۲۰)         |
| ۸    | برقراری عدالت در ارائه خدمات به کل جامعه کاربری                                   | Chelliah (2016); Doran & Preston (2000); Ellis (1983); Gonzalez (1980); Roach & Morrison (1999); Robbin (2000); Zhou, Cui & Luo (2019)                                                                         | ۷ (۱۸)         |
| ۹    | جلب مشارکت داوطلبانی از اجتماع اقوام و اقلیت برای کمک‌گیری در ارائه برخی از خدمات | Birdi, Wilson & Mansoor (2012); Chelliah (2016); Dilevko & Dali (2011); Picco (2007); Rodrigues (2006); Tinker (1990); To (1995)                                                                               | ۷ (۱۸)         |
| ۱۰   | ارائه خدمات فناوری اطلاعات ویژه به اقوام و اقلیت‌ها                               | Berger (2002); Chelliah (2016); Hosoya-Neale (2015); Listwon & Sen (2009); Oguz & Kurbanoglu (2011); Picco (2007); Zhou, Cui & Luo (2019)                                                                      | ۷ (۱۸)         |
| ۱۱   | تعامل اجتماعی کتابخانه با اقوام و اقلیت‌ها                                        | Chelliah (2016); Adkins (2000); Hosoya-Neale (2015); Paola Picco (2008); Picco (2007); Zhou, Cui & Luo (2019)                                                                                                  | ۶ (۱۵)         |
| ۱۲   | ارزیابی منظم نیازهای اطلاعاتی اقوام و اقلیت‌ها                                    | Cooke, Feather & Malley (1993); Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011); Oguz & Kurbanoglu (2011); To (1995)                                                                                                   | ۴ (۱۰)         |

| ردیف | راهنبرد                                                                                                                 | منابع                                                                  | فراوانی<br>(درصد) |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ۱۳   | تخصیص بودجه مستقل<br>برای انواع خدمات به<br>اقوام و اقلیت‌ها                                                            | BoulÃ© (2005); Robbin (2000); Tinker (1990);<br>Zhou, Cui & Luo (2019) | ۴ (۱۰)            |
| ۱۴   | تبدیل کتابخانه به عنوان<br>مرکز اجتماع اقوام و<br>اقلیت‌ها                                                              | Berger (2002); Hansson (2011); Hosoya-Neale<br>(2015)                  | ۳ (۸)             |
| ۱۵   | تسهیل شمول اجتماعی<br>اقوام و اقلیت‌ها                                                                                  | Garcia Lopez & Sebastian (2012); Petr (2004);<br>To (1995)             | ۳ (۸)             |
| ۱۶   | توانمندسازی اقوام و<br>اقلیت‌ها در جامعه                                                                                | Majed (1992); Oguz & Kurbanoglu (2011)                                 | ۲ (۵)             |
| ۱۷   | ایجاد اتاق چندمنظوره<br>در کتابخانه برای<br>کاربران                                                                     | Chelliah (2016)                                                        | ۱ (۳)             |
| ۱۸   | اجرای برنامه رابط<br>اجتماعی                                                                                            | Ellis (1983)                                                           | ۱ (۶۵)            |
| ۱۹   | تقویت گفت و گوی<br>بین فرهنگی و<br>طرف‌داری از تنوع<br>فرهنگی با دستیابی به<br>همه، و به ویژه جوامع<br>اقوام و اقلیت‌ها | Tanackovic, Lacovic & Stanarevic (2011)                                | ۱ (۳)             |
| ۲۰   | نوآوری محلی در پاسخ<br>به تنوع قومی                                                                                     | Roach & Morrison (1999)                                                | ۱ (۳)             |

همان‌طور که از جدول فوق مشخص است، به کارگیری منابع انسانی آشنا با فرهنگ و زبان اقوام و اقلیت‌ها، و توسعه حرفه‌ای آن‌ها در ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در متون پژوهشی به‌عنوان مهم‌ترین راهنبرد توصیه شده است. در منابع گوناگون برای این راهنبرد مصادیق مختلفی ارائه شده

بود که به این شرح است: توسعه حرفه‌ای کارکنان برای کار در اجتماعات چندفرهنگی یا چندزبانی از طریق بازنگری در دروس آموزشی کارکنان؛ برگزاری کارگاه‌ها، سمینارها، و سخنرانی‌ها برای کارکنان در این خصوص؛ تبدیل منابع انسانی کتابخانه به کارکنان حساس از نظر فرهنگی؛ به کارگیری کارکنان چندزبانه و کتابداران چندفرهنگی؛ استخدام کتابداران آشنا با فرهنگ و زبان قومیت یا متعلق به گروه‌های قومی؛ آموزش خدمات پشتیبانی از چندفرهنگی برای کارکنان کتابخانه؛ تعامل فعالانه کتابداران با اقوام و اقلیت‌ها؛ آموزش کتابدار در زمینه پیشینه‌های فرهنگی اجتماعی گروه‌های قومی؛ داشتن ویژگی‌هایی همچون قابلیت تکلم به چند زبان، گشاده‌رویی و احترام به فرهنگ‌های دیگر و آماده بودن کارکنان برای سازگاری با نیازهای اقوام و اقلیت‌ها؛ و تغییر مهارت‌ها و نگرش‌های حرفه‌ای موردنیاز کتابداران به منظور ارائه خدمات مسئولانه به نیازهای متنوع قومی.

پژوهش‌های انجام‌شده، مجموعه‌سازی حساس به فرهنگ را یکی از شروط اساسی موفقیت در زمینه ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها بیان کرده‌اند. بیش از نیمی از منابع موردبررسی بر این راهبرد تأکید داشته و اقدامات گوناگونی در این خصوص تجویز کرده‌اند: مجموعه‌سازی با در نظر گرفتن نیازهای اطلاعاتی اقوام و اقلیت‌ها؛ مجموعه‌سازی چندفرهنگی و ترویج متون چندفرهنگی، ردیابی کتاب‌های منتشرشده به زبان اقوام و اقلیت‌ها، ارائه منابعی درباره فرهنگ مرزوبوم اصلی به اقوام و اقلیت‌های مهاجر؛ فراهم‌آوری منابع به زبانی غیر از زبان غالب؛ انتخاب منابع توسط کتابدار آشنا و حساس به زبان و فرهنگ قومیت و نیاز اطلاعاتی آن‌ها؛ تسهیل امانت بین کتابخانه‌ای منابع برای اقوام و اقلیت‌ها به منظور وسعت بخشیدن به مجموعه منابع؛ بی‌طرفی قومیتی کتابخانه‌ها در مجموعه‌سازی و توجه به فراهم‌آوری منابع گوناگون از جنبه‌های اجتماعی و سیاسی؛ تهیه انواع منابع در محمل‌های متنوع به زبان قومیت‌ها برای طبقه‌های سنی مختلف؛ تدارک منابع آموزشی زبان غالب به عنوان زبان دوم برای اقوام و اقلیت‌ها؛ ارائه منابع و خدمات باکیفیت برای همه اعضای جامعه محلی بدون تبعیض در سن، نژاد، جنس، مذهب، ملیت، زبان یا وضعیت اجتماعی در یک جامعه چندفرهنگی؛ درگیر کردن کاربرانی از اقوام و اقلیت‌ها در امر انتخاب مواد؛ و تقویت مجموعه‌ها به زبان مادری اقوام و اقلیت‌ها.

از طرفی دیگر، مرور پژوهش‌های صورت گرفته نشان داد که بازاریابی و تبلیغات کتابخانه در سطح جامعه در منابع مختلف (معادل ۴۳ درصد از منابع) به شیوه‌های گوناگون مورد تأکید قرار گرفته است. این شیوه‌ها از جمله عبارت‌اند از: برگزاری نمایشگاه در موضوع تعطیلات، رویدادهای تاریخی و فرهنگی اقوام و اقلیت‌ها، توزیع بروشورهایی درمورد کتابخانه به زبان اقوام و اقلیت‌ها، استفاده از ظرفیت رسانه‌های عمومی و اجتماعی، داشتن برنامه روابط عمومی قوی و مؤثر در توجه به اقوام و اقلیت‌ها، ارتقای بازاریابی از طریق فعالیت‌های اجتماعی و مدارس محلی با به کارگیری رسانه‌های جدید، اتخاذ استراتژی‌های بازاریابی مؤثر و نوین برای جلب کاربران اقوام و اقلیت‌ها، تبلیغات بیشتر برای برابری نژادی از سوی کتابخانه، مشارکت کتابخانه‌های عمومی با رسانه‌های ملی برای ارائه تصویری مثبت از اقوام و اقلیت‌ها.

تدوین رهنمودها و خط‌مشی‌های داخلی و عملی برای ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها نیز به‌عنوان یکی دیگر از راهبردها در متون پژوهشی مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا، بازنگری مجدد خط‌مشی‌ها و رویه‌های کتابخانه‌های عمومی برای شمول اقوام و اقلیت‌ها، ساختارمند کردن خدمات سیار به سکونتگاه‌های اقوام و اقلیت‌ها، تهیه چهارچوبی شفاف از سیاست ملی به‌عنوان رهنمون ارائه خدمات محلی به اقوام و اقلیت‌ها، و تدوین سیاست‌ها، راهبردها و اقدام بر مبنای آن‌ها برای هر کتابخانه عمومی ضروری به نظر می‌رسد.

پنجمین راهبرد موردتوجه در آثار پژوهشی برای ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها، همکاری با بازیگران کلیدی بیان شده است. این مهم از طرق مختلف میسر می‌شود؛ از جمله: ارتباط با سازمان‌های درگیر از جمله سازمان‌های اجتماعی، ناشران و نویسندگان؛ اقدامات مشارکتی بین کتابخانه‌ها و مراکز سلامت در تهیه و رفع نیازهای اطلاعاتی سلامت اجتماع قومی و اقلیتی؛ همکاری با کتابخانه‌ها به‌ویژه با کتابخانه‌های خارج از کشور؛ تشکیل برنامه‌های آموزشی کوتاه‌مدت با کتابخانه‌های مدارس؛ افزایش تعامل و مشارکت کتابخانه‌ها با انجمن‌های اجتماعات اقلیت‌های قومی؛ ادغام خدمات کتابخانه‌ها با خدمات نهادهای اجتماعی جامعه؛ همکاری غیررسمی بین کتابخانه‌های عمومی، آموزشگاهی و دانشگاهی، کتابفروشی‌ها و اقلیت‌های قومی در ارائه خدمات مشاوره‌ای و یا اطلاعاتی؛ عضویت متخصصان کتابخانه و اطلاع‌رسانی در کمیته اقلیت‌های قومی.

## بحث و نتیجه‌گیری

بهبود شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی نیازمند کار چندجانبه و مشارکت همه دستگاه‌های فرهنگی و اجتماعی ذی‌ربط است. یکی از نهادهایی که گمان می‌رود بتواند در زمینه تعالی اجتماعی و فرهنگی جامعه نقش ایفا کند کتابخانه‌های عمومی هستند. برای تبدیل شدن به کتابخانه نیازمحور و اثربخش ساختن خدمات کتابخانه برای آحاد مردم، در جوامع چندفرهنگی ضروری است که نیازهای خدماتی جامعه کتابخانه منطبق با پروفایل و ترکیب قومیتی شناسایی شده و برنامه‌ریزی کتابخانه بر اساس آن صورت گیرد. شناخت جامعه کتابخانه و درک عمیق نسبت به نیاز آن‌ها به متصدیان کتابخانه‌های عمومی این امکان را می‌دهد که موازنه‌ای منطقی بین منابع و خدمات خود و نیاز مراجعان برقرار سازند؛ امری که از یک طرف موجب دستیابی افراد به مقاصدشان و از سوی دیگر، منجر به روزآمد شدن منابع اطلاعاتی و انطباق خدمات کتابخانه با نیازهای جامعه مخاطب می‌شود. از این‌رو، طی سال‌های گذشته، امر فراهم‌آوری منابع چندفرهنگی برای جامعه به‌طور فزاینده‌ای در میان کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گرفته است. طبق بیانیه ایفلا (۲۰۰۹)، «تنوع فرهنگی و زبانی میراث مشترک بشریت است و باید به سود همه گرامی داشته و حفظ شود»؛ بنابراین، ایفلا کتابخانه‌های عمومی را ملزم به انعکاس، پشتیبانی و ترویج تنوع فرهنگی و زبانی در سطح بین‌المللی، ملی و محلی می‌کند. در نتیجه، کتابخانه‌ها باید تلاش کنند تا بدون توجه به تفاوت‌های نژادی یا فرهنگی بهترین خدمات ممکن را برای همه مراجعان ارائه دهند.

با مرور پژوهش‌های صورت گرفته در این حیطه، مشخص می‌شود که دغدغه ارائه خدمات برابر به اقوام و اقلیت‌ها از سوی کتابخانه‌های عمومی، هرچند به‌صورت پراکنده، همواره مورد توجه پژوهشگران بوده و تا همین اواخر پژوهش‌هایی عمدتاً با روش پیمایشی و استفاده از ابزار پرسش‌نامه در این خصوص به انجام رسیده است. همچنین، اغلب این بررسی‌ها در دنیای غرب بوده و جهان شرق علی‌رغم بافت چندفرهنگی متنوع دارای غنای پژوهشی کافی، حداقل به زبان انگلیسی، در این حیطه نیست.

یافته‌های این بررسی نشان داد که ارائه خدمات در جوامع چندفرهنگی برای کتابخانه‌های عمومی با چالش‌ها و موانع متعددی همراه بوده است که مسائل مرتبط با مجموعه منابع اطلاعاتی

یکی از مهم‌ترین آن‌ها محسوب می‌شود. مجموعه‌سازی حساس به فرهنگ به‌عنوان یک راهبرد تجویز شده توسط پژوهش‌های مختلف می‌تواند در رفع این مانع نقش بسزایی داشته باشد. در این راستا، لازم است کتابخانه‌های عمومی در امر گسترش مجموعه‌ها اولویت بالایی را به تعیین ترکیب قومیتی اجتماع اختصاص داده و منابع روزآمد و متناسب با هر بخش از جامعه را فراهم کنند که متیوز و روپر<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) نیز بر این امر تأکید کرده‌اند. در این حالت است که متولیان امر می‌توانند مجموعه‌هایی را توسعه دهند که منعکس‌کننده میراث فرهنگی جامعه باشد. علاوه بر آن، اقوام و اقلیت‌ها دارای نیازهای اطلاعاتی ویژه‌ای هستند که در محیط کتابخانه باید مورد توجه قرار گیرد. در این راستا، توصیه می‌شود که سطح زبانی، درآمد، تحصیلات، علایق موضوعی و فرهنگی این گروه‌ها با انجام بررسی‌های متناوب و منظم شناسایی شده و بر مبنای آن‌ها اقدامات مقتضی صورت پذیرد.

موفقیت خدمات کتابخانه در یک جامعه متنوع فرهنگی تا حد زیادی به کارکنان ارائه‌دهنده خدمات آن‌ها بستگی دارد. بر اساس ایفلا (۲۰۰۹)، کارکنان کتابخانه‌های عمومی به طیفی از مهارت‌ها و شایستگی‌ها از جمله مهارت‌های بین‌فردی، آگاهی اجتماعی، کار گروهی و رهبری و صلاحیت در شیوه‌ها و رویه‌های سازمان نیاز دارند و در این راستا داشتن ارتباط نزدیک و حمایت از همکاری‌های داوطلبانه با اقوام و اقلیت‌ها می‌تواند مفید واقع شود. با این حال، اغلب پژوهش‌های مورد بررسی نشان می‌دهند کارکنان کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی صلاحیت، توانایی و مهارت‌های کافی در ارائه خدمات مطلوب به این گروه‌ها را ندارند. راهبردهای استخدام کارکنان آشنا با فرهنگ و زبان اقوام و اقلیت‌ها، و همچنین توسعه حرفه‌ای آنان در این راستا توصیه شده است. داشتن حساسیت فرهنگی، توانایی و مهارت‌های زبانی و درک نیازهای اطلاعاتی و تنوع فرهنگی اقوام و اقلیت‌ها از سوی کارکنان و توسعه حرفه‌ای آن‌ها می‌تواند کتابخانه را به محلی پویا در جامعه چندفرهنگی تبدیل کند.

چندزبانی نتیجه طبیعی یک جامعه چندفرهنگی بوده و زبان بخش عمده‌ای از هویت و احساس تعلق فرد است. لی (۲۰۱۸) بیان می‌کند که روابط کارآمد بین کتابخانه و گروه‌های مختلف جامعه در گروی توجه و احترام به زبان و فرهنگ آن گروه‌ها از جانب کتابخانه‌هاست؛ چراکه از این طریق به آن گروه‌ها کمک می‌کند تا زبان مادری و فرهنگ خود را حفظ کرده و به

1. Matthews & Roper

اصل و نسب خودشان پایبند بمانند. از این رو، در کتابخانه‌های عمومی، داشتن کارکنانی که به زبان‌هایی غیر از زبان غالب آشنایی داشته و به انواع مهارت‌های ارتباطی مجهز باشند، برای خدمت مطلوب به اقلیت‌های قومی و اقلیت‌ها از اهمیت دوچندانی برخوردار است. این امر می‌تواند به مدیریت بهتر مجموعه چندزبانه، بازیابی اطلاعات در زبان‌های مختلف و برقراری ارتباط مؤثر با مراجعانی از اقوام و اقلیت‌ها کمک کند. این در حالی است که پژوهش‌های موردبررسی نشان می‌دهند موانع ارتباطی و زبانی در کارکرد مؤثر کتابخانه عمومی در جامعه چندفرهنگی موجب بروز مشکلات گوناگون می‌شود. برای مواجهه با این چالش مطلوب است مهارت‌های زبانی کتابداران تقویت شده و در برنامه آموزشی رشته علم اطلاعات آموزش دیگر زبان‌ها و ارائه خدمات کتابخانه‌ای به اقوام و اقلیت‌ها گنجانده شود. از سویی دیگر، برای رفع موانع زبانی و ارتباطی که از ناحیه گروه‌های اقوام و اقلیت‌هاست لازم است دوره‌های آشنایی با کتابخانه و یادگیری زبان و فرهنگ غالب برای آن‌ها تدارک دیده شود. ارائه چنین خدماتی می‌تواند ضمن رفع موانع مذکور به افزایش شمول اجتماعی و توانمندی آن گروه‌ها در جامعه منجر شود.

علاوه بر این، ارائه خدمات به گروه‌های اقوام و اقلیت‌ها با موانع متعدد دیگری روبرو است که در بخش یافته‌های مقاله حاضر به‌طور مفصل بدان‌ها پرداخته شده است. در برخی موارد، ارائه خدمات به این گروه‌ها تحت تأثیر جریان‌های سیاسی، فرهنگی و اجتماعی است. لازم است بسترهای مناسب برای کاهش سوگیری گروه‌های اجتماعی نسبت به یکدیگر فراهم شده و به‌منظور افزایش هم‌گرایی و روابط بین‌فرهنگی در جوامع چندفرهنگی گام‌های مؤثری برداشته شود. همچنین، پژوهش‌های موردبررسی نشان داد که بسیاری از افراد متعلق به گروه‌های اقوام و اقلیت‌ها احساس خوشایندی نسبت به کتابخانه‌های عمومی نداشته‌اند؛ در نتیجه، می‌توان گفت کتابخانه‌های جوامع چندفرهنگی در ایجاد تصویر خوب از خود در ذهن گروه‌های اقوام و اقلیت موفقیت چندانی نداشته‌اند. این امر مربوط به ضعف کتابخانه‌های مذکور در برقراری ارتباط با مشتریان است که با استفاده از راهبردهایی مثل بازاریابی و تبلیغات خدمات و منابع کتابخانه‌ای از طریق برگزاری نمایشگاه‌ها، تبلیغ در رسانه‌های اجتماعی و عمومی و بهره‌گیری از رابط اجتماعی اقوام و اقلیت‌ها می‌توان به آن پرداخته و در راستای بهبود وجهه کتابخانه‌ها در اذهان اقوام و اقلیت‌ها گام برداشت. در نهایت، با توجه به مرور متون، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

- با مرور پژوهش‌های داخلی، پژوهشی که به‌طور جامع به موضوع ارائه خدمات به اقوام و اقلیت‌ها در بافت کتابخانه‌ها پرداخته باشد یافت نشد. با توجه به اهمیت این مسئله در کشور ایران که از تنوع قومی و زبانی برخوردار است، ضروری است که این موضوع بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گیرد.
- ضروری است به‌منظور رصد وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقوام و اقلیت‌ها نسبت به تهیه ابزارهای استاندارد و استفاده از روش‌ها و منابع گردآوری متنوع داده‌ها پژوهش اهتمام ویژه‌ای شود.
- موانع و راهبردهای ارائه خدمت به گروه‌های قومی و اقلیتی که بر اساس تجربیات جهانی در این پژوهش ارائه شده‌اند در تدوین رهنمودها و دستورالعمل‌های ملی برای کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گیرد.

## منابع

- عباسی، مهدی و سراج‌زاده، سیدحسین (۱۳۹۴). مسائل روش شناختی در مرور نظام‌مند همراه با ارزیابی مقالات ایرانی مبتنی بر این روش، *مجله مطالعات اجتماعی ایران*، ۹ (۳)، ۱۶۰-۱۳۲.
- غیاثوند، احمد و دهکریان، پریسا (۱۳۹۱). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۵ (۱)، ۳۰۸-۲۸۵.

## References

- A Reference and User Services Association. (2007). Guidelines for the development and promotion of multilingual collections and services [online]. available at <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>. Accessed 23 August 2019
- Abbasi & serajzadeh (2016). Methodological Issues in Systematic Review with Evaluation of Iranian Articles Based on this Method. *Iranian Social Studies*, 9(3), 132-160. (in Persian)
- 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.
- 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.
- Ashby, J., & Whitehead, D. (1988). Not Enough to Read. *The Report of a Survey of the reading interests of six migrant communities in Melbourne*, Melbourne: working group on Multicultural Library services (Victoria).

- Bala, B., & Adkins, D. (2004). Library and information needs of Latinos in rural Dunklin County, Missouri. *Public Libraries*, 43(2), 119-122.
- Berger, Å. (2002). Recent trends in library services for ethnic minorities—the Danish experience. *Library management*, 23(1/2), 79-87.
- Bezugloff, N. B. (1980). Library services to non-English-language ethnic minorities in the United States. *Library trends*, 29(2), 259-274.
- Birdi, B., Wilson, K., & Mansoor, S. (2012). 'What we should strive for is Britishness': An attitudinal investigation of ethnic diversity and the public library. *Journal of librarianship and information science*, 44(2), 118-128.
- Boghozian, E. (2007). Library services to Armenian-speaking community in public libraries of Glendale. MSc Theses. School of information resources and library science, San Jose State University.
- BoulÃ©, M. (2005). Examining a Spanish nonfiction collection in a public library. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 29(4), 403-411.
- Canadian Library Association. (1987). Position statement on library services to linguistic and ethnic minorities. *Canadian Library Association* [online], available at: [www.cla.ca/AM/Template.cfm](http://www.cla.ca/AM/Template.cfm). Accessed: 1 July 2019
- Chelliah, R. (2016). Community Building, Multiculturalism and the Suburban Public Library: Community, Cohesion and Sustainability. Qualitative Data from Interviews on Western Australian Migrants' Information Needs & Quantitative Web Survey Data On Service Provision At Australian Public Libraries, 2011-2012. Ph.D. Dissertation. School of Computer and Security Science, Edith Cowan University.
- Childers, T., & Crowley, T. (1971). *Information service in public libraries: Two studies*. Metuchen, NJ: Scarecrow Press.
- Cichanowicz, E. M. & Chen, N. (2004). Planning for multilingual chat reference service in a suburban public library system. *The Reference Librarian*, 41(85), 115-126.
- Cooke, M., Feather, J., & Malley, I. (1993). The management of stock in minority languages in British public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 25(2), 79-84.
- Council for Museums, Libraries and Archives. 2003. Cultural Diversity Statement, Issues and Action Plan [online]. available at: [http://www.resource.gov.uk/documents/culturalstat\\_v04.pdf](http://www.resource.gov.uk/documents/culturalstat_v04.pdf) Accessed 16 May 2019
- Dali, K. (2010). Readers' advisory interactions with immigrant readers. *New Library World*, 111(5/6), 213-222.
- Dilevko, J., & Dali, K. (2011). The challenge of building multilingual collections in Canadian public libraries. *Library resources & technical services*, 46(4), 116-137.
- Doran, M., & Preston, J. (2000). The public library service in a divided community, Portadown, Northern Ireland: a case study. *Library Management*, 21(8), 409-422.

- Elliott, P. (1999). Research into public libraries and ethnic minority communities in the UK, from Clough and Quarmby to Roach and Morrison: A review article. *Journal of librarianship and information science*, 31(3), 174-177.
- Ellis, L. (1983) An Evaluation of a Public Library Service to Four Ethnic Communities, *The Australian Library Journal*, 32:4, 13-23, DOI: 10.1080/00049670.1983.10755478.
- Ferreras Fernández, T., Martín-Rodero, H., García-Peñalvo, F. J., & Merlo Vega, J. A. (2016). The systematic review of literature in LIS: an approach. In F. J. García-Peñalvo (Ed.), *Proceedings of the Fourth International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (TEEM'16)* (Salamanca, Spain, November 2-4, 2016) (pp. 291-298). New York, NY, USA: ACM
- educada and informed an developing in libraries of Role .)۲۰۱۶( A ,Meyer & I ,Fourie ۴۳۲-۴۲۲ ,۳(۳۴, *Tech Hi Library.nation*
- Garcia Lopez, F., & Sebastian, C. (2012). Comparative Analysis of the Development of Multicultural Library Services in the Spanish Public Library Network (2007-2010). *Information Research: An International Electronic Journal*, 17(4), n4.
- Ghiasvand & Dehkorian (2013). Measuring the quality of services of public libraries affiliated to Tehran Municipality. *Library and Information Sciences*, 15(1): 285-308. (in Persian)
- Gonzalez, M. (1980). Assessing the Library Needs of the Spanish-Speaking. *Library Journal*, 105(7), 786-88.
- Goulding, A. (2016). *Public libraries in the 21st century: defining services and debating the future*. Routledge.
- Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91-108.
- Guerra, A. M. (2006). Innovative library programs for the Hispanic population: Opportunities for the public library administrator. In *Advances in library administration and organization* (pp. 249-317). Emerald Group Publishing Limited.
- Hansson, J. (2011). Public libraries and the national minorities of Sweden—results of a national survey. *New Library World*, 112(9/10), 406-415.
- Hosoya-Neale, M. (2015). Japanese Women in New Zealand: Their experiences and expectations as regular customers of Auckland Libraries. Dissertation. School of Information Management, Victoria University of Wellington.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2009). *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. ERIC Clearinghouse.
- Koontz, C. & Gubbin, B. (Eds). (2010). *IFLA public library service guidelines* (Vol. 147). Walter de Gruyter.

- Lawal, V. (2016). Library Services to Internally Displaced Persons (IDPs): Strategies for More Proactive Approach by Public Libraries in Nigeria. In *Perspectives on Libraries as Institutions of Human Rights and Social Justice* (pp. 93-117). Emerald Group Publishing Limited.
- Listwon, A., & Sen, B. (2009). Public library services and the Polish community in England: case study. *Library Review*, 58(4), 290-300.
- Ly, V. (2018). Assessment of Multilingual Collections in Public Libraries: A Case Study of the Toronto Public Library. *Evidence Based Library and Information Practice*, 13(3), 17-31.
- Majed, J. (1992). A model of library services proposed for public libraries serving the Arab-American communities.
- 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* (Master's thesis). University of Sheffield, Department of Information Studies.
- Matthews, N., & Roper, V. (1994). Section 11 funding: its changes and implications for library provision for ethnic minority communities. *Library management*, 15(3), 5-13.
- Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG (2009). The PRISMA Group: Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *PLoS Med*. 2009, 6: e1000097-10.1371/journal.pmed.1000097.
- Oguz, E. S., & Kurbanoglu, S. (2011). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi dunyasi*, 14(2), 1-15.
- Paola Picco, M. A. (2008). Multicultural libraries' services and social integration: the case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, 27(1), 41-56.
- Paul, H. J. (1976). *Library Service to the Spanish-Speaking in the Public Libraries of the San Francisco Bay Area* (Master's thesis). San Jose State University.
- Petr, K. (2004). Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia: pilot-study. *New library world*, 105(9/10), 357-369.
- Picco, P. (2007). Are public libraries a useful tool for social integration?: the case of the public libraries in Montreal (Doctoral dissertation). College Universitaire de Saint Boniface University of Manitoba.
- Roach, P., & Morrison, M. (1999). Pursuing the wind of change: Public library services in a multicultural Britain. *Asian libraries*, 8(4), 112-117.
- Robbin, A. (2000). We the people: One nation, a multicultural society. *library trends*, 49 (1), 2-48.
- Rodrigues, A. (2006). Serving culturally diverse communities in South African public libraries. *Libri*, 56(4), 213-226.
- Rodrigues, A., Jacobs, L., & Cloete, L. (2006). Providing equitable public library services to South Africa's multicultural communities. *Mousaion*, 24(2), 211-231.

- Simsova, S. (1980). Library training for services to minority ethnic groups: Concepts and general principles. *Library Trends*, 29, 245-258
- Sirikul, P. & Dorner, D. (2016). Thai immigrants' information seeking behaviour and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review*, 5(8/9), 535-548
- Tanackovic, S. F., Lacovic, D., & Stanarevic, S. (2012). Public Libraries and Linguistic Diversity: A Small Scale Study on the Slovak Ethnic Minority in Eastern Croatia. *Libri*, 62(1), 52-66.
- Tanackovic, S.F., Lacovic, D., & Stanarevic, S. (2011). Small scale study on linguistic diversity and public libraries in Croatia. *New library world*, 112(11/12), 513-531.
- Tinker, M. (1990). The public library service in multicultural Britain. *Library management*, 11(4), 40-50.
- To, T. (1995). Survey on the library needs of and library use by the Chinese language readers in Fairfield, New South Wales. *Public Library Quarterly*, 14(4), 27-50.
- Two, M. L. (2009). Information Needs of Refugees From Burma Living In Orange County, North Carolina, And How Public Libraries May Address These Information Needs.
- Whipple, M., & Nyce, J. M. (2007). Community analysis needs ethnography: An example from Romania. *Library Review*, 56(8), 694-706.
- Yoon, C. O. (1992). *The information seeking behavior of Koreans in the United States* (Doctoral dissertation). University of California, Los Angeles.
- Zhou, L., Cui, C., & Luo, L. (2019). Multicultural Services in China's Public Libraries for the Protection and Promotion of Ethnic Minorities' Cultures: A Case Study. *Libri*, 69(1), 27-39.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

زرداری، سولماز؛ عطاپور، هاشم؛ مجیدی، اکبر و اکبرنژاد، رضا (۱۳۹۸). موانع و راهبردهای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی بر اساس تجربیات جهانی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۵(۴)، ۶۷۳-۷۰۰.

Zardary, S., Atapour, H., Majidi, A. & Akbarnejad, R. (2020). The Barriers to Provision of Public Library Services to Ethnic and Minority Groups in Multicultural Societies Based on Global Experiences. *Research on Information Science & Public Libraries*. 25(4), 673-700.