

# Analyzing the Challenges and Issues of Public Libraries in Providing Services to Arabic-Speaking Communities in Khuzestan Province

Mansoor Koochi Rostami<sup>1</sup>, Ali Arabi<sup>2</sup>, Sara Nildarar<sup>3</sup>,  
Mohammad Sadegh Karimikia<sup>4</sup>



## Abstract

**Purpose:** The present research examined the challenges of using public library services among Arabic-speaking communities in Khuzestan province.

**Method:** The present research employed a mixed-methods approach, with the execution sequence based on a qualitative-quantitative continuum, emphasizing the importance of qualitative findings. Qualitative data were gathered using a concentrated group method (including in-depth interviews and focus groups). Through thematic analysis, the needs and priorities of the target community regarding public libraries were analyzed. The research population was five counties of the province that were selected purposively. In the quantitative section, based on the results obtained from interviews, a questionnaire was designed and implemented for social surveying at the county level in Khuzestan province. Additionally, as a sample, stratified random sampling in the quantitative section and quota sampling in the qualitative section were utilized. Ultimately, a sample of 517 individuals from the Arabic-speaking community of Khuzestan province was selected and participated in the quantitative section.

**Findings:** Research findings in the qualitative section indicated that the main challenges of Arab-speaking communities in Khuzestan province to use public library services and programs can be categorized into 11 main themes, including 1) repository issues, which themselves include three sub-themes: 2) repository fatigue, 3) ideological repository, and 4) entrepreneurial repository, 5) sense of relative deprivation, 6) library architecture and facilities, 7) unbalanced development, 8) lack of motivation, 9) weakness in the reading culture, 10) lack of civil demand, 11) unfamiliarity with indigenous culture. Additionally, in the quantitative step, the most important challenges of public libraries in order of priority are unfamiliarity with public libraries, library location, library repository, access to suitable welfare services, urban/rural development, service hours, alignment with public programs, library building, organization attention to social responsibility, reading competitions, library population alignment, library architecture.

**Conclusion:** Using the results of this research can serve as an effective and efficient guide for managers and planners of public libraries. By solving the identified issues and problems, it is possible to see an effective improvement in providing services to the communities, especially the Arabic-speaking communities of Khuzestan province. In addition, this research served as a practical tool to improve cultural and social communication and interactions in the Arabic-speaking communities of Khuzestan province, which can help strengthen the cultural and social identity of the people of these groups and facilitate the process of learning and character development through public libraries. Therefore, this research showed a clear path to improve communication and service delivery to ethnic groups.

## Keywords

Public Libraries, Library Services, Arab-speaking Communities, Khuzestan Province, Public Library Challenges

**Citation:** Koochi Rostami, M., Arabi, A., Nildarar, S., & Karimikia, M.S. (2025). Analyzing the Challenges and Issues of Public Libraries in Providing Services to Arabic-Speaking Communities in Khuzestan Province. *Librarianship and Information Organization Studies*, 36(1), 189-220.

Doi: 10.30484/nastinfo.2024.3586.2273

**Article Type:** Research Article

**Article history:**

Received: 9 Mar. 2024

Accepted: 22 June 2024

1. Assistant Professor,  
Department of Knowledge  
and Information Science,  
Shahid Chamran University  
of Ahvaz, Ahvaz, Iran  
(Corresponding Author)  
m.rostami@scu.ac.ir
2. Assistant Professor,  
Department of Social  
Sciences, Shahid Chamran  
University of Ahvaz,  
Ahvaz, Iran  
a.arabi@scu.ac.ir
3. M.A., Knowledge and  
Information Science, Shahid  
Chamran University of  
Ahvaz, Ahvaz, Iran  
S.nildarar4164@gmail.com
4. Ph.D., Sociology, Deputy of  
Social Capital Development,  
Social Affairs Organization of  
the Country, Tehran, Iran  
karimikia@yahoo.com



**Publisher:** National Library  
and Archives of I.R. of Iran  
© The Author(s).

## واکاوی چالش‌ها و مسائل کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به

### اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان

منصور کوهی‌رستمی<sup>۱</sup> | علی عربی<sup>۲</sup> | سارا نیل‌درار<sup>۳</sup> | محمدصادق کریمی‌کیا<sup>۴</sup>

#### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی چالش‌های استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی در بین اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان بود.

**روش:** پژوهش حاضر از رویکرد آمیخته بهره می‌برد که ترتیب اجرای این روش بر اساس توالی کیفی-کمی با تأکید بر اهمیت یافته‌های کیفی است. داده‌های کیفی با استفاده از روش گروه متمرکز (شامل مصاحبه عمیق و فوکوس گروپ) جمع‌آوری شده و با استفاده از تحلیل تماتیک، نیازها و اولویت‌های جامعه هدف در ارتباط با کتابخانه‌های عمومی تحلیل شدند. جهت تعیین جامعه پژوهش، ۵ شهرستان استان به صورت هدفمند انتخاب شد. در بخش کمی، با توجه به نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، پرسش‌نامه‌ای جهت پیمایش اجتماعی در سطح شهرستان‌های استان خوزستان طراحی و اجرا شد. برای تعیین نمونه، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی در بخش کمی و روش سهمیه‌ای در بخش کیفی استفاده شد. در نهایت، نمونه‌ای به تعداد ۵۱۷ نفر از جامعه عرب‌زبان خوزستان انتخاب جهت انجام بخش کمی مشارکت داشتند.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش در بخش کیفی نشان می‌دهد چالش‌های اصلی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان به‌منظور استفاده از خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی را می‌توان در ۸ مقوله اصلی قرار دارد که عبارتند از (۱) مسائل مربوط به مخزن که خود شامل سه مقوله فرسودگی مخزن، مخزن ایدئولوژیک و مخزن کارآفرین است، (۲) احساس محرومیت نسبی، (۳) معماری و امکانات کتابخانه، (۴) توسعه نامتوازن، (۵) عدم انگیزه بخشی، (۶) ضعف فرهنگ کتاب‌خوانی، (۷) عدم مطالبه‌گری مدنی، (۸) ناشناختگی فرهنگ بومی. همچنین در گام کمی نیز مهم‌ترین چالش‌های کتابخانه‌های عمومی به ترتیب اولویت عبارتند از ناشناختگی کتابخانه‌های عمومی، مکان‌یابی کتابخانه، مخزن کتابخانه، دسترسی به خدمات رفاهی مناسب، توسعه شهری/روستایی، ساعت ارائه خدمات، تناسب برنامه‌های عمومی، ساختمان کتابخانه، توجه سازمان‌ها به مسئولیت اجتماعی، مسابقات کتاب‌خوانی، تناسب کتابخانه‌ها نسبت به جمعیت و معماری کتابخانه‌ها.

**نتیجه‌گیری:** استفاده از نتایج این پژوهش می‌تواند به‌عنوان یک راهنمایی مؤثر و کارآمد برای مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی عمل کند. با رفع مسائل و مشکلات شناسایی شده می‌توان بهبود مؤثری در ارائه خدمات به اجتماعات و به‌خصوص اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان مشاهده کرد. به‌علاوه، این پژوهش به‌عنوان یک ابزار عملی برای بهبود ارتباطات و تعاملات فرهنگی و اجتماعی در اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان عمل می‌کند که می‌تواند به تقویت هویت فرهنگی و اجتماعی افراد این گروه‌ها کمک کرده و فرایند یادگیری و توسعه شخصیت را از طریق کتابخانه‌های عمومی تسهیل نمایند. از این‌رو، این پژوهش مسیری روشن برای بهبود ارتباطات و ارائه خدمات به گروه‌های قومی را نشان می‌دهد.

#### کلیدواژه‌ها

کتابخانه‌های عمومی، خدمات کتابخانه، اجتماعات عرب‌زبان، استان خوزستان، چالش‌های کتابخانه‌های عمومی

۱. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)  
m.rostami@scu.ac.ir

۲. استادیار، گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
a.arabi@scu.ac.ir

۳. کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
S.nildarar4164@gmail.com

۴. دکتری، جامعه‌شناسی، معاون توسعه سرمایه اجتماعی سازمان امور اجتماعی کشور، تهران، ایران  
karimikia@yahoo.com

فصلنامه مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۶ (۱)، بهار ۱۴۰۴

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲



ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران  
© نویسندگان

استناد: کوهی‌رستمی، منصور، عربی، علی، نیل‌درار، سارا و کریمی‌کیا، محمدصادق (۱۴۰۴). واکاوی چالش‌ها و مسائل کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۶ (۱)، ۱۸۹-۲۲۰.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مراجع دسترسی آزاد به اطلاعات و دانش جایگاه ویژه‌ای در تعالی فرهنگی یک ملت از طریق رشد اعضای جامعه دارند. جامعه بدون ایده، همچون مردابی است که سکون آب در آن سبب انفعال و آسیب به کمیت و کیفیت تعاملات اجتماعی خواهد شد و این یکی از مهم‌ترین اهداف کاربردی حضور کتابخانه‌های عمومی است (Akbar & Asmiyanto, 2021). این مهم، پیش‌تر تنها در فراهم کردن دسترسی به منابع اطلاعاتی به‌عنوان نقش این نهاد تعریف شده بود که با تقویت بُعد مشارکت اجتماعی سبب تقویت سرمایه اجتماعی در جامعه می‌گشت. این در حالی است که در دهه‌های اخیر با تغییر نگاه پارادایمی به این نهاد در کشورهای توسعه‌یافته، ابعاد توانمندسازی فردی و مهارت‌آموزی‌های اجتماعی، هنری و حتی اقتصادی به اهداف کاربردی در افق سیاست‌گذاری‌های کتابخانه‌های عمومی افزوده شده است (Birdi et al., 2012). همین مهم سبب شده تا در کشورهای درحال توسعه همچون ایران نیز ضرورت بازانديشي در ارتباط با نقش و کارکردهای این نهاد در اولویت‌های نظری و پژوهشی به سمت ارتقای آن‌ها به‌عنوان مراکز اجتماعی طرح شود (خادمی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰).

در دنیایی با تنوع فزاینده، کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادهای حیاتی برای تقویت ارتباط، دانش و حفظ هویت ملی و فرهنگی برای گروه‌های قومی و محلی عمل می‌کنند. یکی

از اولین ارجاعات به خدمات کتابخانه برای جوامع اقلیت‌های قومی در کتاب کروکر<sup>۱</sup> (۱۹۷۵) آمده است که نویسنده به‌طور خاص بر مهاجران جنوب آسیایی تمرکز کرده است. همچنین اولین پژوهش‌ها در مقیاس بزرگ درباره ارائه خدمات کتابخانه عمومی برای جوامع اقلیت‌های قومی در بریتانیا توسط الیوت<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) انجام شد که شرکت‌کنندگانی از جوامع مختلف را در پژوهش خود با هدف ارائه تصویری ملی از خدمات کتابخانه به جوامع اقلیت‌های قومی موردبررسی قرار داده است. همچنین، کولمن<sup>۳</sup> (۱۹۸۱) نوشته است که مسائل خاصی برای اعضای جوامع اقلیت‌های قومی وجود دارد و بیشتر بر فرهنگ سنتی، زبان مادری و ارزش‌های فرهنگی تأکید شده است. با پیش‌بینی افزایش تعداد اجتماعات قومی و چند فرهنگی، کتابخانه‌های عمومی و سایر سازمان‌ها به ادامه توسعه خدمات اطلاعاتی، منابع و بازاریابی برای این جوامع نیاز دارند (Twork, 2009). این کانون‌های اجتماعی از نقش خود به‌عنوان مخزن کتاب فراتر می‌روند و به فضاهایی تبدیل می‌شوند که هویت‌های منحصر به فرد جمعیت‌هایی را که به آن‌ها خدمت می‌کنند قدرت می‌بخشند. کتابخانه‌های عمومی از لحاظ تاریخی در خط مقدم جنبش خدمات به گروه‌های قومی و محلی بوده‌اند و با پرداختن به حیاتی‌ترین نیازهای اطلاعاتی آن‌ها به جذب و فرهنگ‌سازی جمعیت‌های چند فرهنگی کمک شایانی کرده‌اند (Cuban, 2007). در بیانیه کتابخانه چند فرهنگی ایفلا/یونسکو<sup>۴</sup> (۲۰۱۲)، کتابخانه عمومی در خدمت طیف وسیعی از علایق و گروه‌های اجتماعی است و به‌عنوان مراکز یادگیری، فرهنگ و اطلاعات عمل می‌کنند. همچنین تأکید می‌کند در پرداختن به تنوع فرهنگ‌ها و زبان‌ها، خدمات کتابخانه‌ای با پایبندی به اصول آزادی و دسترسی برابر به اطلاعات و دانش ارائه می‌شوند. این دیدگاه کتابخانه‌های عمومی را بدون هیچ‌گونه احساس بیگانگی یا هژمونی بر هویت‌های گروه‌های خاص قومی و محلی در دسترس همه سطوح جامعه با پیشینه‌های مختلف قرار می‌دهد.

1. Croker  
2. Elliott  
3. Coleman  
4. IFLA/UNESCO

اکبر و اسمیانتو<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) به بررسی نقش کتابخانه‌ها در خدمت به جوامع قومی و چند فرهنگی پرداخته و بر دو نکته کلیدی تأکید کردند: حفظ هویت و یکپارچگی: کتابخانه‌ها می‌توانند از مهاجران و گروه‌های قومی با ارائه مطالب به زبان مادری آن‌ها و ترویج رویدادهای فرهنگی حمایت کنند که به آن‌ها کمک می‌کند تا میراث خود را حفظ کرده و در عین حال منابعی را برای انطباق و ادغام با محیط به دست آورند؛ از بین بردن شکاف‌های فرهنگی: کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان فضای مشترکی عمل می‌کنند که در آن افراد با پیشینه‌های مختلف می‌توانند با یکدیگر تعامل داشته باشند. از طریق پذیرش تنوع، کتابخانه‌ها می‌توانند درک و شناخت را ارتقاء دهند و موانع فرهنگی را از بین ببرند.

با اجرای این رویکرد و تنوع برنامه‌ها، کتابخانه عمومی برای اجتماعات محلی اثراتی را به دنبال دارند که عبارتند از (۱) تقویت ارتباطات اجتماعی: برنامه‌های کتابخانه عمومی به‌عنوان مراکز فرهنگی و آموزشی، افراد را به یکدیگر نزدیک‌تر می‌کنند. این برنامه‌ها شامل کارگاه‌ها، گروه‌های مطالعه، نمایشگاه‌ها و جلسات ادبی و فرهنگی می‌شوند که فرصتی برای تعاملات اجتماعی و تبادل اندیشه فراهم می‌کنند. (۲) توسعه فرهنگ خواندن: با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های کتاب‌خوانی برای افراد مختلف از جوامع محلی، کتابخانه عمومی به ارتقای فرهنگ خواندن و دسترسی به دانش و اطلاعات کمک می‌کند. این امر به توسعه فرهنگی و تفکر انتقادی افراد کمک می‌کند. (۳) تسهیل دسترسی به منابع دانشی: برنامه‌های کتابخانه شامل ارائه دسترسی به کتب، مجلات، رسانه‌های دیجیتال و منابع دانشی متنوع می‌شوند. این برنامه‌ها به افراد کمک می‌کنند تا به راحتی به منابع دانشی دسترسی پیدا کنند و در فرایند یادگیری و پژوهش‌هایشان پیش بروند. (۴) تقویت هویت فرهنگی و اجتماعی: برنامه‌های فرهنگی و هنری کتابخانه عمومی می‌توانند به تقویت هویت فرهنگی و اجتماعی جوامع محلی کمک کنند. این برنامه‌ها شامل نمایشگاه‌های هنری، کنسرت‌های موسیقی محلی و فعالیت‌های فرهنگی متنوع می‌شوند که افراد را به فرهنگ و هویت جامعه خود نزدیک‌تر می‌کنند ( Picco, 2007; Yang & Cha, 2011; Igarashi et al., 2023). شرط اساسی برای موفقیت در تحقق نقش‌ها، درک کامل و جامع از موقعیت کتابخانه‌های عمومی در شبکه اجتماعات محلی است و

1. Akbar & Asmiyanto

کتابخانه عمومی می‌تواند با کمک به توسعه اجتماعی، عاملی مثبت برای تغییر و تحول جامعه باشد (شکاری و خادمی‌زاده، ۱۴۰۲). به‌طورکلی، برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی، با توجه به نیازها و فرهنگ‌های خاص هر جامعه محلی، طراحی و اجرا می‌شوند تا بهبودی مستقیم در کیفیت زندگی و فرهنگ اجتماعی افراد این جوامع داشته باشند.

با وجود اهمیت ارائه خدمات به جوامع محلی، اغلب اجتماعات محلی با چالش‌هایی در استفاده از خدمات مواجه هستند. بررسی پیشینه‌های پژوهش نشان می‌دهد که اجتماعات قومی و چند فرهنگی با مشکلات زیادی در استفاده از کتابخانه‌های عمومی مواجه هستند. برخی از این چالش‌ها ممکن است ناشی از (۱) کمبود منابع مالی: یکی از مهم‌ترین محدودیت‌ها برای جوامع محلی، کمبود منابع مالی برای تأمین و توسعه خدمات کتابخانه‌ها است. این محدودیت می‌تواند منجر به کاهش تنوع منابع و خدمات، کمبود کتب و منابع جدید و کاهش کیفیت خدمات شود. (۲) کمبود زیرساخت‌ها: بسیاری از جوامع محلی، به‌خصوص در مناطق روستایی و کم‌توسعه، با کمبود زیرساخت‌های لازم برای ایجاد کتابخانه‌های مناسب و دسترسی به آن‌ها مواجه هستند. این محدودیت می‌تواند از دسترسی آسان به خدمات کتابخانه‌ها جلوگیری کند. (۳) محدودیت‌های فرهنگی و زبانی: برخی از جوامع محلی ممکن است با محدودیت‌های فرهنگی و زبانی مواجه شوند که از دسترسی آن‌ها به منابع دانشی و فرهنگی کتابخانه‌ها را مشکل کند. به‌عنوان مثال، نبود منابع به زبان محلی یا مشکلات فهم مطالب به زبان‌های خارجی. (۴) فاصله جغرافیایی: در برخی از مناطق، فاصله جغرافیایی تا کتابخانه‌ها ممکن است بسیار زیاد باشد که باعث کاهش دسترسی به خدمات کتابخانه‌ها شود، به‌ویژه برای افرادی که به‌وسیله حمل‌ونقل عمومی نمی‌توانند به آن‌ها دسترسی داشته باشند. (۶) محدودیت‌های فناورانه: برخی از جوامع ممکن است با محدودیت‌های فناورانه مواجه شوند که دسترسی به خدمات دیجیتال کتابخانه‌ها را مشکل کند، مانند کمبود اینترنت و دستگاه‌های موردنیاز برای دسترسی به منابع دیجیتال (Dent Goodman, 2008; Svendsen, 2013; Turayeva, 2023).

دیولکو و دیل<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) نشان دادند که محدودیت‌های اصلی کتابخانه‌های عمومی کانادا در ارائه خدمات به گروه‌های زبانی، کمبود مجموعه‌های چندزبانه است. پژوهش بریدی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) بر مسائل مربوط به کارکنان و ارائه «متن چند فرهنگی» متمرکز بود و نتیجه گرفت که استراتژی‌های استخدام برای رسیدگی به همگنی نیروی کار فعلی کتابخانه کند هستند و باید یک رویکرد تجدیدنظر شده برای استخدام و آموزش‌های بعدی ایجاد شود. لذا یکی از مسائل گروه‌های خاص را کمبود نیروی کتابداری آشنا و آموزش‌دیده برای ارائه خدمات به گروه‌های قومی می‌داند. چیللا<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) نشان داد که سیستم کتابخانه عمومی استرالیا، هنوز حضور مشتریان چندفرهنگی را در ارائه خدمات کتابخانه خود به رسمیت نمی‌شناسد. همچنین برخی از گروه‌ها، از سیستم کتابخانه‌های عمومی، ارزش ذاتی یا فرهنگ آن‌ها از جمله رایگان بودن خدمات و ارائه در فضایی دموکراتیک و امن بی‌اطلاع هستند. وانگ و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۰) نیز معتقدند که انزوا، بی‌سوادی و تعصب یا عدم آگاهی در مورد کتابخانه مهم‌ترین چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات به جوامع چند فرهنگی هستند. وویچیچوسکا و توپولسکا<sup>۵</sup> (۲۰۲۱) نشان دادند که محدودیت‌های مالی، مادی و منابع انسانی و آموزش کتابداران مهم‌ترین موانع استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی در جوامع چندفرهنگی هستند. سرا و روز<sup>۶</sup> (۲۰۲۴) نشان دادند که چالش کتابخانه‌های عمومی پرتغال در ارائه خدمات به جوامع چندفرهنگی، محدودیت‌های فضایی، مالی و منابع انسانی است. زرداری و همکاران (۱۳۹۸) در یک مرور نظام‌مند به جمع‌بندی موانع و چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در جوامع چند فرهنگی پرداختند. آن‌ها در مجموع ۱۷ مانع را شناسایی کردند که آن‌ها را در ۴ دسته اصلی دسته‌بندی و کدگذاری کردند که عبارتند از موانع مربوط به مدیریت کتابخانه، موانع ادراکی و ارتباطی، موانع مربوط به محیط خارجی، موانع مربوط به اجتماع اقوام و اقلیت‌ها.

1. Dilevko & Dali

2. Birdi et al.

3. Chelliah

4. Wang et al.

5. Wojciechowska & Topolska

6. Serra & Revez

یکی از گروه‌های قومی که در استان خوزستان ساکن هستند، اجتماعات عرب‌زبان هستند. اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان از نظر فرهنگی، تاریخی و زبانی دارای ویژگی‌ها و معیارهایی هستند که آن‌ها را از سایر جوامع مختلف متمایز می‌کند. این جوامع با تاریخی بسیار باستانی و غنی، فرهنگی و زبانی منحصر به فردی را در این استان شکل داده‌اند. به دلیل تنوع فرهنگی و تاریخی این جوامع، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مراکز فرهنگی در ایران شناخته می‌شوند که با ترکیب فرهنگ‌های عربی، ایرانی و فرهنگ‌های محلی، یک محیط فرهنگی بسیار پویا و متنوع را ایجاد کرده‌اند. همچنین دارای میراث تاریخی غنی هستند که این میراث تاریخی نشانگر تاریخچه بی‌نظیر این منطقه و تأثیرات فرهنگی و تمدنی مختلفی است که در طول تاریخ در این ناحیه شکل گرفته است (قنبری برزبان، ۱۴۰۲؛ Jalalipour, 2014). همچنین ادبیات عربی از جمله غنائم فرهنگی این منطقه است که نه تنها برای جوامع عرب‌زبان استان خوزستان بلکه برای فرهنگ عربی و اسلامی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین میراث‌های فرهنگی شناخته می‌شود. تشریح اهمیت جوامع عرب‌زبان استان خوزستان نشان می‌دهد که این جوامع دارای یک تاریخ و فرهنگ غنی هستند و می‌توانند به‌عنوان یکی از منابع فرهنگی و تاریخی ایران شناخته شوند.

در چشم‌انداز فرهنگی متنوع ایران، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به‌عنوان قطب‌های حیاتی دانش و مشارکت جامعه عمل نمایند. کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نیز تلاش کرده‌اند متناسب و همگام با سایر کتابخانه‌های عمومی استان به مناطقی که اجتماعات عرب‌زبان سکونت دارند نیز خدمات کتابخانه‌ای ارائه نمایند. از جمله اقداماتی که در سالیان گذشته در این مناطق انجام شده است می‌توان به راه‌اندازی کتابخانه‌های استاندارد، راه‌اندازی کتابخانه‌های بسیار در منطقه عرب‌زبان کوت عبدالله، ارائه خدمات امانت، ارائه خدمات آموزشی و علمی و فرهنگی اشاره نمود. به‌طور کلی می‌توان گفت همان خدماتی که در کل کشور به کاربران کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود، در این کتابخانه‌ها نیز به اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان ارائه می‌شوند. همچنین رضانی (۱۴۰۲) بیان کرد با توجه با سکونت قوم عرب در استان خوزستان باید منابع عربی کتابخانه‌های عمومی ارتقا پیدا کند؛ و اخیراً خرید خوبی در حوزه منابع صورت گرفته و به‌زودی در اختیار کتابخانه‌های عمومی استان قرار می‌گیرد. با این‌وجود اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان اغلب در استفاده از خدمات کتابخانه‌های



عمومی با چالش‌ها و مسائل مختلفی روبه‌رو بوده که دسترسی آن‌ها به اطلاعات را به‌طور قابل توجهی محدود می‌کند (نواح و دیگران، ۱۳۸۹؛ ایرون، ۱۳۹۱). همان‌گونه که ملاحظه شد مطالعات در مورد استفاده از کتابخانه‌های عمومی در سراسر جهان موانع مختلفی را که جوامع اقلیت با آن روبه‌رو هستند برجسته ساخت. از جمله موانع زبانی یعنی کتابخانه‌های عمومی اغلب منابعی به زبان‌هایی غیر از زبان غالب ندارند که این امر دسترسی گروه‌های قومی و زبانی را محدود می‌کند؛ همچنین، مجموعه‌ها ممکن است منعکس‌کننده علایق و میراث فرهنگی متنوع گروه‌های اقلیت نباشند. از طرفی، تلاش‌های اطلاع‌رسانی عمومی ممکن است به‌طور مؤثری جوامع اقلیت را هدف قرار ندهد که خود منجر به عدم آگاهی در مورد خدمات کتابخانه می‌شود؛ و در نهایت مکان‌های کتابخانه‌های عمومی ممکن است برای جوامع پراکنده جغرافیایی نامناسب باشد و موانع لجستیکی ایجاد کند. درحالی‌که این موضوعات در پژوهش‌های پیشین به‌خوبی مستند شده‌اند، پژوهش‌هایی که به‌طور خاص بر چالش‌هایی که اجتماعات عرب‌زبان در استفاده از کتابخانه‌های عمومی در استان خوزستان با آن مواجه هستند، کمیاب است. این کمبود بینش، مانع از توسعه راه‌حل‌های هدفمند می‌شود و مانع از تلاش‌ها برای ترویج خدمات کتابخانه‌های عمومی برای این جوامع می‌شود؛ بنابراین این پژوهش به دنبال بررسی موانع خاص پیش‌روی این جوامع است. با درک این چالش‌ها، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند راه‌حل‌های هدفمندی خلق نموده و دسترسی عادلانه به اطلاعات، منابع سوادآموزی و غنی‌سازی فرهنگی را برای این اجتماعات تضمین کنند؛ بنابراین، این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال است که چالش‌های استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی در اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان کدامند؟

## روش پژوهش

با توجه به نامتعیین بودن بافت پژوهش جهت واکاوی چالش‌ها و مسائل جامعه هدف پژوهش از روش‌شناسی آمیخته اکتشافی استفاده شده است. ابتدا از روش کیفی و سپس برای دستیابی به شمولیت یافته‌ها از روش کمی استفاده شده است. از این‌رو ضمن مطالعه اسنادی منابع موجود و در دسترس، فقدان داده‌های لازم ضرورت یک پژوهش کیفی را جهت دستیابی به اهداف طرح مبرهن نمود. در ادامه با توجه به ضرورت تعمیم‌پذیری یافته‌ها جهت

سیاست‌گذاری استانی از روش کمی جهت پایایی یافته‌ها جهت تعمیم‌پذیری آن‌ها استفاده شده است. لازم به ذکر است که روش‌های آمیخته با عناوین مختلفی مانند عملیاتی‌سازی چندگانه، استراتژی‌های ترکیبی و رویکرد مختلط نیز مورد استفاده قرار می‌گیرند (بلیکی، ۱۳۹۵). در رویکرد آمیخته اکتشافی، ترتیب اجرای استراتژی‌ها بر مبنای ترکیب کیفی و کمی است که به‌ویژه بر اهمیت نتایج کیفی تمرکز دارد. داده‌های کیفی با استفاده از روش گروه متمرکز (شامل مصاحبه‌های عمیق و گروه فوکوس) جمع‌آوری شده و با استفاده از تحلیل موضوعی چالش‌های جامعه موردنظر در ارتباط با استفاده از خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی مشخص شدند. باید توجه داشت که در این مرحله از پژوهش، ابتدا با استفاده از گروه‌های متمرکز و تحلیل کیفی داده‌ها (با فن تحلیل مضمون)، چالش‌ها و مسائل اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان شناسایی شدند. در مرحله بعدی (تحلیل کمی)، پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه، تحلیل کمی داده‌های به‌دست‌آمده از بخش کیفی انجام شد.

#### روش انجام پژوهش در بخش کیفی

جلسات به شیوه گروه متمرکز و با دعوت از اعضای فعال کتابخانه به همراه برخی از چهره‌های فرهنگی شهرستان که پیش‌تر از طریق کارمندان نهاد کتابخانه عمومی دعوت شده بودند صورت پذیرفت. در جلسات با رعایت اخلاق پژوهش کلیه گفتگوها جهت پیاده‌سازی ضبط شدند، ضمن آنکه اعضای گروه پژوهش نیز از مطالب مهم و کلیدی جهت ثبت و هدایت جلسات، یادداشت‌برداری کردند. در تمامی جلسات تلاش حداکثری برای معرف بودن مشارکت‌کنندگان از سن، جنس و ذائقه تا میزانی که در دسترس بوده است صورت پذیرفته است. همچنین لازم به ذکر است، گروه پژوهش از همکاری افراد مسلط به زبان عربی و آشنا به فرهنگ محلی جهت ایجاد اعتماد و هدایت جلسات بهره‌مند بوده است. در هر جلسه، پس از معرفی اعضای حاضر و آشنایی اولیه، یکی از اعضای کادر پژوهشی به‌اختصار مسئله پژوهش را ارائه می‌داد که شامل بیان مسئله، ضرورت و اهمیت پژوهش بود. سپس کدهای اخلاقی پژوهش به داوطلبان اطلاع داده و به سؤالات احتمالی آن‌ها پاسخ داده می‌شد. در ادامه، برگه‌هایی در اختیار حاضرین قرار می‌گرفت تا در صورت نیاز موارد مرتبط با اهداف پژوهش را علاوه بر مشارکت در بحث گروهی یادداشت کرده و در پایان به کادر پژوهشی تحویل

دهند. محتوای جلسات نیز جهت تحلیل ثانویه با رعایت تمامی کدهای اخلاقی ضبط شدند. تعداد شرکت‌کنندگان در هر جلسه معمولاً بین ۱۵ تا ۲۵ نفر بوده و زمان جلسات ابتدا برای ۱۲۰ دقیقه تعیین می‌شود، اما با توجه به مشارکت فراوان حاضرین، این زمان در تمامی جلسات تا ۲۰۰ دقیقه نیز ادامه می‌یابد. از طرفی، با توجه به استفاده از روش‌شناسی مناسب، در هر جلسه شرکت‌کنندگان تشویق می‌شدند تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند، سؤال بپرسند، تجربیات خود را به اشتراک بگذارند و نظراتشان را اعلام کنند. هرچند که پژوهشگران به‌عنوان رهبران جلسه مباحث را آغاز می‌کردند و کنترل موضوعات مطرح‌شده را در دست می‌گرفتند، اما هیچ‌گونه دیدگاهی را در طول گفتگوها به‌طور فعال ارائه نمی‌دادند تا از سوءتفاهم شناختی جلوگیری شود.

برای تعیین جامعه پژوهش در مرحله کیفی، از ترکیب جمعیت ۲۹ شهرستان استان با تمرکز بر اجتماعات عرب‌زبان استفاده شد. سپس، با توجه به درصد قومیت عرب (بین هفتاد تا صد درصد)، مبتنی بر مجاورت فرهنگی با سایر شهرستان‌ها و همچنین توسعه‌یافتگی، ۵ شهرستان از جمله آبادان، اهواز، سوسنگرد، شوش و رامشیر برای برگزاری جلسات گروه متمرکز انتخاب شدند. ترکیب شرکت‌کنندگان نیز شامل اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی شهرستان از گروه‌های سنی مختلف با توجه به جنس متغیر انتخاب شد. گروه پژوهشی تلاش کرد تا ترکیب شرکت‌کنندگان در جلسات بر اساس اهداف پژوهش تنظیم شود؛ بنابراین، شرکت‌کنندگان شامل مسئولین کتابخانه‌ها، فعالان فرهنگی و اجتماعی شهرستان، اعضای کودک و نوجوان، جوانان و بزرگسالان کتابخانه‌های عمومی بودند.

در این پژوهش، با ورود به جامعه آماری ناشناخته و نامتعیین مورد مطالعه، نیازسنجی کیفی (با استفاده از مصاحبه عمیق و گروه‌های فوکوس) بر اساس هدف اعلام‌شده در پژوهش انجام شد. یافته‌های کیفی پس از هر جلسه پیاده‌سازی شده و با استفاده از فن کدگذاری سه مرحله‌ای باز، محوری و گزینشی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. مبنای پایان‌برگزارای این جلسات رسیدن به اشباع نظری در برساخت مقوله‌های انتزاع شده از کدگذاری یافته‌های پژوهش بوده است.

## روش پژوهش در بخش کمی

در بخش کمی این پژوهش، با توجه به نتایج به دست آمده از مصاحبه‌ها، پرسش‌نامه‌ای برای پیمایش اجتماعی در سطح شهرستان‌های استان خوزستان طراحی و اجرا شد. پژوهشگران از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی سهمیه‌ای استفاده کردند. هر شهرستان به نسبت سهم خود از جمعیت اجتماعات عرب‌زبان در نمونه‌گیری شرکت کرد. بر اساس جدول کوکران، تعداد نمونه بیش از ۲۰۰ نفر کمترین خطای برآورد و اندازه‌گیری را برای تحلیل‌ها نشان می‌دهد، بنابراین پژوهشگران تصمیم گرفتند با روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس از طریق سامانه نهاد و همکاری تمامی کتابخانه‌های مستقر در شهرهای سراسر استان با جمعیت بالغ بر ۳۰ تا ۱۰۰ درصد عرب یک نمونه ۵۱۷ نفری از جامعه عرب‌زبان خوزستان را انتخاب کنند. لازم به ذکر است که مطابق با جدول کوکران تعداد نمونه بیش از ۲۰۰ نفر کم‌ترین خطای برآورد و اندازه‌گیری را برای تحلیل‌ها نشان می‌داد که پژوهشگران جهت دستیابی به نتایج دقیق‌تر ۵۱۷ نفری را از جامعه عرب‌زبان خوزستان انتخاب کردند. پرسش‌نامه اولیه برای تعیین نیازهای آموزشی مبتنی بر یافته‌های کیفی طراحی شد. پیش از اجرای مرحله پیمایش، جهت اطمینان از روایی پرسش‌نامه، آن را به ۲۱ متخصص و چهره فرهنگی و اجتماعی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان ارائه و از آن‌ها خواسته شد تا درباره هر گویه نظر خود را با استفاده از اعداد ۱ تا ۴ اعلام کنند.

در این پرسش‌نامه، اعداد به شرح زیر تعبیر می‌شوند:

۱. نامرتب بودن گویه؛
۲. گویه مرتبط است، اما نیاز به بازنگری کلی دارد.
۳. گویه مرتبط است، اما نیاز به بازنگری جزئی دارد.
۴. گویه کاملاً مرتبط است.

پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، برای ارزیابی روایی محتوای شاخص روایی محتوا معروف به CVI استفاده شد. این شاخص قابل محاسبه در دو سطح گویه و ساختار است (Halek et al., 2017). برای ارزیابی پایایی ابزار، از آزمون کرونباخ استفاده شد و نتیجه آن

۰/۹۱ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

در بخش کمی از نرم‌افزار اسپس اس اس<sup>۱</sup> جهت تحلیل داده استفاده شده است و در بخش کیفی با کدگذاری دستی، داده‌ها تحلیل شده‌اند. در این بخش پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، مصاحبه‌ها توسط دو تن از اعضای گروه پژوهش به شکل مجزا کدگذاری شده و کدهای استخراجی با ارجاع به متن اصلی در جداول جداگانه ثبت شدند. سپس کدهای استخراج‌شده با دسته‌بندی به مقوله‌های اصلی انتزاع یافتند. در این پژوهش جهت کدگذاری از گراند تئوری در مقام فن استفاده شده است.

## یافته‌ها

به‌منظور شناسایی چالش‌های اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در استفاده از خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی از مصاحبه متمرکز گروهی استفاده شد. پس از کدگذاری اولیه، همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده هستند، چالش‌های اصلی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در ۱۱ مقوله اصلی دسته‌بندی شدند که عبارتند از مسائل مربوط به مخزن که خود شامل سه مقوله فرسودگی مخزن، مخزن ایدئولوژیک و مخزن کارآفرین است، احساس محرومیت نسبی، معماری و امکانات کتابخانه، توسعه نامتوازن، عدم انگیزه بخشی، ضعف فرهنگ کتاب‌خوانی، عدم مطالبه‌گری مدنی و ناشناختگی فرهنگ بومی.

جدول ۱- مقوله‌های محوری چالش‌های خدمات‌رسانی مبتنی بر انتظارات اجتماعات عرب استان خوزستان

مقوله‌های محوری	کد/تم اولیه
مسائل مربوط به مخزن	فقدان کتب جدید / فقدان چاپ جدید / مخزن فقیر / فقر مخزن / تنوع منابع / مخزن دیجیتال / کتب نفیس / منابع شعبی / به‌روزرسانی کتاب‌ها / تنوع کتاب‌های داستانی / فقدان کتاب / کتاب‌های متنوع / تنوع و تکرار ذائقه‌ها / سن و ذائقه / به‌روز بودن مخزن / آپدیت نسخه‌های جدید / پایگاه‌های علمی آنلاین / کتاب‌های پر فروش / مخزن جامع / منابع دست‌اول / انتشارات ایدئولوژیک / کتاب‌های کنکوری و تست / فقر ادبیات جهان / کتاب‌های پوپولیستی و زرد / کتاب‌های اهل سنت / مخزن صوتی و پادکست.

<sup>۱</sup>. SPSS

کد/تم اولیه	مقوله‌های محوری	
<p>احترام به سلايق/ کتابخانه عمومی/ تكثر ذائقه‌ها/ ذائقه طبقاتی/ ذائقه کتاب‌خوانی/ توجه به نیاز محلی/ به‌روزرسانی مخزن متناسب با خواست اعضا و جامعه بومی/ نگاه مستمر به ذائقه جامعه/ احترام به ذائقه مخاطبان/ انحصار موضوعی (مقاومت، مذهب)/ مخزن جنگ‌زده/ تنوع و تكثر ذائقه/ سانسور ذائقه/ ذائقه دستوری/ مهندسی ذائقه/ ذائقه اعضا/ تنوع سلايق/ بوروکراسی ایدئولوژی در اهدای کتاب/ سانسور کتاب/ سانسور عنوان و محتوا/ بی‌تفاوتی به ذائقه اعضا/ شکاف مرکز- پیرامون/ مخزن ارزشی.</p>	مخزن ایدئولوژیک	
<p>کتاب‌های کارآفرینی/ کتاب‌های آموزش فنی/ کتاب‌های آموزشگاهی/ کتاب‌های علمی مرجع/ منابع فنی/ به‌روزرسانی علمی/ کتب آموزشی.</p>	مخزن کارآفرین	
<p>حاشیه‌نشینی زبان شعبی/ شکاف هویتی/ ترجمه محلی/ زمینه‌مندی‌سازی تولیدات فرهنگی/ ناتوانی حوزه نشر/ ضرورت نیازسنجی منطقه‌ای/ ایجاد انتظار بدون ظرفیت پاسخگویی/ تفاوت‌های زبان فصیح و شعبی/ بی‌اعتمادی نهادی/ احساس نابرابری/ بی‌اعتمادی نهادی/ ضرورت به رسمیت شناختن فرهنگی/ هویت‌یابی/ سوگیری ارزشی/ قوم‌مداری زبانی/ سوگیری زبانی/ احساس نابرابری/ برجسب‌خوردن/ بی‌اعتمادی نهادی/ بی‌اعتمادی تاریخی/ احساس نابرابری درونی- شده/ محدودیت‌های ساختاری/ قوم‌مداری سامانمند/ احساس محرومیت ساختاری/ احساس نابرابری قومیتی/ رشد فارغ از توسعه/ فرهنگ به‌مثابه امر سیاسی/ فرهنگ به‌مثابه پدیده امنیتی/ انگ تجزیه‌طلبی (خودی و غیرخودی)/ احساس نابرابری/ محرومیت نسبی/ شکاف مردم و مسئولان/ سوگیری ارزشی/ قوم‌مداری زبانی.</p>	احساس محرومیت نسبی	
<p>ضعف بنیادی/ محدودیت‌های فیزیکی/ توسعه‌نیافتگی/ سرمایه‌گذاری/ کتابخانه به-مثابه سالن مطالعه/ نگاهی طولی به کتابخانه/ امکانات نامتناسب/ سالن/ کافه/ دسترس‌پذیری/ شبکه ارتباطی p2p/ سرمایه‌ش/ برق/ زیرساخت/ حمل‌ونقل عمومی/ کیفیت کلاس/ کافی‌نت/ فقدان کلاس فیزیکی/ معماری ساختمان/ کمبود فضا/ طراحی نامتناسب/ تغییر کاربری/ ظرفیت سالن/ توزیع نابرابر امکانات/ کمبود مکان شامل سالن اجتماعات و کلاس آموزشی/ معماری تخصصی/ بازسازی متناسب با ظرفیت‌ها و توانمندی‌ها/ عایق صدا/ ارگونومی میز و صندلی.</p>	معماری و امکانات	
<p>توزیع نابرابر/ کتابخانه‌های روستایی/ توزیع نامتوازن شهری/ دسترس‌پذیری/ توزیع نامتوازن شهری کتابخانه/ توزیع نامتوازن مکانی/ نوسازی/ ناشناختگی کتابخانه/ کتاب من/ ارتباط شبکه‌ای/ رشد فارغ از توسعه/ رشد متناسب با امکانات/ توسعه پاسخگو/ دسترسی/ حمل‌ونقل/ مکان‌یابی/ دسترس‌پذیری/ حاشیه‌نشینی/ دسترسی نامتوازن.</p>	توسعه نامتوازن	

مقوله‌های محوری	کد/تم اولیه
عدم انگیزه بخشی	مشوق‌های مالی/ جشنواره‌های کتاب/ مسابقات/ کتاب‌خوان فعال/ انگیزه/ مشوق‌های برانگیزاننده/ اینترنت داخلی/ مطالعه آنلاین/ متناسب‌سازی بازه فعالیت/ متناسب‌سازی اقلیمی بازه فعالیت.
ضعف فرهنگ کتابخوانی	کالای لوکس/ فرهنگی عمومی/ فرهنگ نخبه‌گرا/ سیاست‌گذاری غیرتخصصی/ نگرش منفی به کتاب/ انگ کتاب‌خوان/ فرهنگ عضلانی/ ناشناختگی نهاد/ فرهنگ یدی/ هژمونی موبایل و بازی‌های دیجیتال/ جامعه‌پذیری مثل فرهنگ کتاب‌دوست/ داغ کتاب‌خوانی/ حاشیه‌نشینی کتاب/ تأخر فرهنگی در شبکه‌های مجازی/ عشایر به‌عنوان مخاطب/ ترغیب ایدئولوژیک کتاب (کتاب‌گریزی نسل جوان و نوجوان).
عدم مطالبه‌گری مدنی	مسئولیت اجتماعی شرکت‌های منطقه/ بازانديشي نهادی/ بودجه/ پاسخگویی نهادها/ حساس‌سازی شوراها/ حساس‌سازی نمایندگان/ همکاری نهادی/ تعاملات بین‌سازمانی/ همکاری بین نهادی/ نظرسنجی در سایت (پاسخگویی فعال).
ناشناختگی فرهنگ بومی	عدم شناخت کتابخانه/ عدم شناخت کارکردهای جدید کتابخانه/ کتاب‌های فرهنگی/ ادبیات فولکلور/ کتب مذهبی/ کتب مداحی/ احادیث/ تفاوت زبانی/ تفاوت زبان رسمی و محاوره‌ای عربی/ تقاضای پایین کتب عربی/ حاشیه‌نشینی زبان شعبی/ سوگیری ارزشی/ قوم‌مداری فرهنگی/ هویت‌خواهی فرهنگی/ سیاست‌زدگی فرهنگی/ حاشیه‌نشینی فرهنگی/ تبعیض مذهبی/ سانسور مذهبی/ تولیدات فرهنگی متناسب/ فرهنگ امنیتی/ جرم‌انگاری فرهنگ/ نبود کتب عربی فاخر/ محتوای عربی متناسب جامعه.

تمامی نهادها و سازمان‌های اجتماعی در تعامل با جامعه خود و همچنین مبتنی بر زمان با چالش‌های متفاوتی می‌توانند مواجه شوند. در مبحث پاسخ‌گویی به نیازهای مخاطبان و جامعه هدف مبتنی بر اهداف سازمانی نیز این چالش‌ها همواره وجود خواهند داشت. نکته مهم در این رابطه آن است که شناسایی چنین چالش‌هایی می‌تواند نقش بسیار مهمی در دستیابی یک سازمان و نهاد اجتماعی به اهدافش داشته باشد. در این ارتباط منبع شناسایی چالش‌ها نیز از موقعیت استراتژیکی برخوردار خواهد بود. در خصوص نهاد کتابخانه‌های عمومی با توجه به مأموریت‌ها و ماهیت اجتماعی فرهنگی آن، رجوع به تجربه مستقیم اعضاء می‌تواند تصویر روشنی از چالش‌های این نهاد را برجسته نماید. نکته‌ای که باید در این ارتباط مدنظر قرار داد آن است که این چالش‌ها در نگاهی پراگماتیستی خود می‌توانند به‌عنوان راهکاری برای افزایش جذب جمعیت مخاطب جهت عضویت و همکاری با نهاد کتابخانه‌های عمومی مدنظر قرار

گیرند. در جدول ۲ اولویت بندی چالش های کتابخانه های عمومی در اجتماعات عرب زبان استان خوزستان نشان داده شده است.

جدول ۲- اولویت چالش های کتابخانه های عمومی در اجتماعات عرب زبان استان خوزستان

اولویت	چالش	فروانی	درصد
۱	شناخت مردم و جامعه از کتابخانه محدود به یک سالن مطالعه است.	۱۱۰	۲۱/۳
۲	کتاب ها و منابع بسیار قدیمی هستند و نیازهای بومی جامعه مخاطب لحاظ نمی شود.	۸۷	۱۶/۸
۳	در ساخت کتابخانه ها توجهی به مکان یابی آن ها به لحاظ دسترس پذیری نشده است.	۵۹	۱۱/۴
۴	عدم دسترسی به کافی شاپ، اینترنت و حمل و نقل عمومی در مجاورت کتابخانه های عمومی.	۴۴	۸/۵
۵	در مقایسه با بسیاری از شهرها، محل سکونت ما محروم از خدمات فرهنگی و اجتماعی است.	۳۹	۷/۵
۶	عدم توجه به فرهنگ بومی و مناسک و ارزش های هویت ساز قومی مورد توجه جامعه در اجرای برنامه ها.	۳۵	۶/۸
۷	عدم تطابق ساعات استفاده از کتابخانه با شرایط اقلیمی، فرهنگی و اجتماعی منطقه.	۳۱	۶
۸	تنوع و تکثر کتاب ها بسیار محدود است و در خرید کتاب نگاه ایدئولوژیک و سانسور وجود دارد.	۳۰	۵/۸
۹	نبود سالن همایش، نبود فضای کلاسی، مهندسی غیر تخصصی، سرمایه و گرمایش نامطلوب.	۲۲	۴/۳
۱۰	عدم توجه شرکت ها و سازمان های بزرگ استان/منطقه جهت سرمایه گذاری در بخش فرهنگی.	۲۱	۴/۱
۱۱	محدودیت جوایز و انتخاب کتاب های خاص و ارزشی که توانایی جذب نوجوانان و جوانان را ندارند.	۲۰	۳/۹
۱۲	تعداد کتابخانه ها متناسب با تعداد مناطق شهری و جمعیت شهر نیست.	۱۹	۳/۷
۱۳	معماری کتابخانه متناسب با معماری بومی و نیازهای کتابخانه در رسیدن به اهداف و کارکردهای آن نیست.	۱۱	۲/۱

در گام کمی ضمن تأیید یافته های بخش کیفی، مهم ترین چالش های کتابخانه های عمومی در اجتماعات عرب زبان استان خوزستان اولویت بندی شدند که ترتیب اولویت عبارتند از:



### ۱- ناشناختگی کتابخانه‌های عمومی

ناشناختگی کتابخانه‌های عمومی از دو بعد مدنظر اعضا و جامعه عرب‌زبان استان خوزستان است. ابتدا تأکید بسیاری از اعضای فعال آن بود که علی‌رغم تغییر رویکرد در وظایف مجموعه کتابخانه‌های عمومی و توجه به کارکردهای نوینی همچون فراغت فرهنگی-اجتماعی، یادگیری مادام‌العمر و آگاهی‌بخش، ناشناختگی این نهاد و رویکردهای جدیدش در نزد اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان بسیار محسوس بود. کماکان نگاه و انتظار جامعه پژوهش از کتابخانه‌های عمومی مکانی آرام برای مطالعه است. از سوی دیگر اعضا در تمامی گروه‌های سنی و منزلتی بر این نکته تأکید داشتند که نهاد کتابخانه‌های عمومی در میان آحاد جامعه مخصوصاً دانش‌آموزان هنوز ناشناخته است و بسیاری از افراد تنها با ارتباط دوستی یا یک فرایند تصادفی با این نهاد ارتباط برقرار می‌کنند. به عبارت دیگر مخاطب کتابخانه‌های عمومی در جامعه عرب استان خوزستان در ذهن خویش به این باور رسیده است که نباید مطالباتی بیش از ارائه یک مکان جهت مطالعه و امانت کتاب را از این نهاد عمومی انتظار داشته باشد.

### ۲- مکان‌یابی کتابخانه

عدم مکان‌یابی مناسب کتابخانه‌های عمومی دومین چالشی است که توسط نمونه پژوهش انتخاب شد. قرارگیری کتابخانه‌ها در مناطق دورافتاده، پارک‌های متروکه و عدم دسترسی مناسب به کتابخانه‌های موجود چالش اساسی کتابخانه‌های عمومی فعلی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان است. نمونه پژوهش معتقد بودند که حتی در روستاها نیز کتابخانه از موقعیت مناسبی برخوردار نیستند. با توجه به این واقعیت که کتابخانه‌ها برای استفاده تمامی اقشار مردم به‌ویژه کودکان و نوجوانان ایجاد شده‌اند، توجه به مکان‌یابی این نهاد در ارتباط با مؤلفه‌هایی همچون دسترسی‌پذیری، حمل‌ونقل عمومی و امنیت از اهمیت بسیار شایانی برخوردار می‌شود.

### ۳- مخزن کتابخانه

یکی از پرتکرارترین چالش‌ها، چالش‌های مربوط به مخزن است که خودش را در ابعاد مختلف نشان داده است. در این بعد مشارکت‌کنندگان معتقدند مخازن فعلی کتابخانه‌های عمومی به‌ویژه در برآورده کردن نیازهای بومی و محلی آن‌ها نامناسب است و نتوانسته است انتظارات و نیازهای آن‌ها را برآورده سازد. عدم دسترسی به متون مناسب به زبان عربی نیز از سوی

مشارکت‌کنندگان مطرح شد. از طرفی عدم خریداری کتب موجود در بازار نشر دیگر چالشی است که بدان اشاره کردند. بسیاری از آن‌ها معتقد بودند روند به‌روزرسانی منابع در کتابخانه بسیار کند است و دیگر منبع جدیدی در کتابخانه برای مطالعه آن‌ها وجود ندارد. این یافته را باید به لحاظ جامعه‌شناختی بسیار مهم تلقی نمود، زیرا خبر از ادراک نوعی نابرابری در دسترسی به منابع مرتبط با یک نهاد عمومی را برجسته می‌نماید. جامعه امروز با دسترسی به فناوری‌های دیجیتال امکان دستیابی به بسیاری از محتواهای تولیدشده در جهان علم، ادبیات، هنر و نشر را داراست و از این‌رو هرگونه سوگیری در تأمین گنجینه محتوایی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند سبب سلب مرجعیت آن در فرهنگ‌سازی شود. با توجه به اهداف متعالی نهاد کتابخانه‌های عمومی در افق آینده ضرورت دارد تا این مهم به شکلی انتقادی مورد توجه قرار گرفته و در سیاست‌گذاری‌های کتابخانه‌های عمومی در سطح میانه و کلان مورد بررسی قرار گیرد.

#### ۴- دسترسی به خدمات رفاهی مناسب

مکان‌یابی نامناسب کتابخانه‌ها، ضرورت دسترسی به خدمات رفاهی در کتابخانه را دوچندان کرده است. مشارکت‌کنندگان در پژوهش معتقد بودند که کتابخانه امکانات رفاهی خاصی برای آن‌ها در نظر نگرفته است.

#### ۵- توسعه شهری/روستایی

مشارکت‌کنندگان معتقدند که در اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان شاهد عدم توسعه شهری و روستایی هستیم که این عدم توسعه‌یافتگی، بر کتابخانه‌های عمومی نیز تأثیرگذار بوده است و شاهد کتابخانه‌های فرسوده و بدون استفاده هستیم.

#### ۶- ساعت ارائه خدمات

با توجه به شرایط اقلیمی و آب و هوایی استان خوزستان، مشارکت‌کنندگان معتقدند ساعات اعلام‌شده برای ارائه خدمات توسط کتابخانه‌های عمومی مناسب وضعیت استان خوزستان نیست. آن‌ها معتقدند که بایستی سیاست‌های بومی برای تعیین ساعت فعالیت به‌ویژه در ایام گرم سال برای کتابخانه‌های عمومی اتخاذ شود.



کتابخانه‌ها در مناطق شهری و به‌ویژه مناطق روستایی به کتابخانه‌های عمومی نسبت به جمعیت است؛ که البته این چالش در بخش تحلیل جمعیت‌شناختی و وضعیت کتابخانه‌های عمومی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان نیز مشخص شده است.

## ۱۲- معماری کتابخانه‌ها

مشارکت‌کنندگان معتقد بودند که معماری کتابخانه متناسب با معماری بومی و نیازهای کتابخانه در رسیدن به اهداف و کارکردهای آن نیست. آن‌ها معتقدند از این معماری نبایستی انتظار جذب حداکثری اجتماعات عرب‌زبان به کتابخانه‌های عمومی را داشت.

## نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی یکی از اصلی‌ترین بخش‌های فرهنگی هر جامعه‌ای هستند که در راستای دسترسی آزاد به اطلاعات، آموزش، تفریح و سرگرمی و یادگیری مادام‌العمر نقش ایفا کرده و در اهداف و وظایف خود، ارائه خدمات به عموم افراد جامعه، صرف‌نظر از نژاد، طبقه اجتماعی و مذهبی و قومیت در نظر گرفته‌اند. کتابخانه‌های عمومی با ارائه خدمات و توجه به نیازهای ساکنان مناطق قومی در زمینه‌های ادبیات محلی، زبان محلی و بومی، هنر و آداب و رسوم محلی، توسعه اقتصادی مبتنی بر توانایی اقوام، تقویت گفتگوهای محلی، برنامه‌ریزی‌های بومی، تقویت رسانه‌های محلی، تثبیت هویت قومی و بومی، افزایش همبستگی قومی و نژاد، ترویج مناسبت‌های غنی قومی می‌توانند یکی از کانون‌های تمرکز سیاست‌گذاران باشد. تلاش کتابخانه‌های عمومی برای تحقق این آرمان مستلزم شناسایی و رفع موانعی است که از دیدگاه گروه‌های قومی، مانع بهره‌برداری کامل از کتابخانه‌های عمومی توسط اقوام مختلف می‌شود. هدف اصلی این پژوهش شناسایی موانعی و چالش‌هایی است که اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در استفاده از کتابخانه‌های عمومی با آن‌ها مواجه هستند.

در این پژوهش در گام کیفی مهم‌ترین چالش‌های اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان شناسایی و دسته‌بندی شد و در بخش کمی نیز در نمونه‌ای بزرگ‌تر مهم‌ترین چالش‌های شناسایی شده اولویت‌بندی شدند. در بخش کیفی مهم‌ترین چالش‌های

اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در ۱۱ مقوله محوری شناسایی شدند که عبارتند از مسائل مربوط به مخزن که خود شامل سه مقوله فرسودگی مخزن، مخزن ایدئولوژیک و مخزن کارآفرین است، احساس محرومیت نسبی، معماری و امکانات کتابخانه، توسعه نامتوازن، عدم انگیزه بخشی، ضعف فرهنگ کتاب‌خوانی، عدم مطالبه‌گری مدنی، ناشناختگی فرهنگ بومی است.

در جامعه عرب‌زبان، مخاطب نهاد کتابخانه‌های عمومی به مخزن بازمی‌گردد که با عبارت مسائل مربوط به مخزن مفهوم‌پردازی شده است که شامل سه چالش تحت عنوان فرسودگی مخزن، مخزن ایدئولوژیک و مخزن کارآفرین کدگذاری شده است. فرسودگی مخزن از نگاه جامعه عرب‌زبان خوزستان اشاره‌ای به عدم به‌روزرسانی کمی و کیفی منابع مخزن‌های موجود در کتابخانه‌های حاضر است. به‌وضوح قابل‌مشاهده است که فقدان کتاب‌های جدید، چاپ‌های جدید، فقر عناوین و حوزه‌های مطالعاتی، ضعف مخزن دیجیتال و فناوری استفاده از کتاب‌های الکترونیکی، فقدان بخش پادکست، نبود ارتباط با سایت‌های علمی، دسترس‌ناپذیر بودن منابع دست‌اول، فقدان منابع به زبان شعبی و فصیح را می‌توان از مصادیق طرح‌شده توسط مشارکت‌کنندگان در پژوهش عنوان نمود که درنهایت می‌تواند حاکی از این باشد که مفهوم فرسودگی مخزن به‌عنوان یک چالش است. دومین مفهوم در ارتباط با مخزن به‌عنوان یک چالش توسط عبارت مخزن ایدئولوژیک مفهوم‌پردازی شده است. با توجه به متن مصاحبه‌ها و گزاره‌های استخراج‌شده، مفهوم مخزن ایدئولوژیک حاکی از ادراک نوعی سوگیری ارزشی در به‌روزرسانی منابع موجود در مخزن کتابخانه‌های عمومی از سوی مشارکت‌کنندگان در پژوهش است. چنین سوگیری می‌تواند شامل ابعاد متکثری همچون نامتناسب به سلیق جامعه عرب‌زبان خوزستان، نفی تکثر ذائقه‌ها، بی‌توجهی به ذائقه طبقاتی، عدم توجه کافی و مستمر به فرهنگ محلی، حاشیه‌نشینی، خواست اعضا و جامعه بومی در به‌روزرسانی مخزن و سانسور ذائقه نسل جدید. با توجه به گزاره‌ها و کدهای استخراج‌شده، به‌وضوح قابل‌مشاهده است که جامعه هدف آگاهانه این موضوع را به‌عنوان یک چالش فرهنگی شناسایی و بیان نموده است و بنابراین ضرورت دارد تا بازاندیشی در این روند مدنظر قرار گیرد. درنهایت آخرین دسته‌بندی ارائه‌شده چالش‌ها که ضرورت

بازاندیشی را طرح می‌نماید، خواست اعضا برای تقویت منابع مرتبط با بازار کار است. این مهم شامل درخواست کتاب‌های عملیاتی و کاربردی است که در راستای توانمندی جامعه محلی سبب حضور گسترده‌تر ایشان به‌ویژه جوانان و زنان در حوزه اشتغال و در بیان کلی‌تر عرصه اقتصادی جامعه شود. کتاب‌های فنی، خودآموزهای کتب الکترونیک و جهان دیجیتال می‌توانند نمونه‌هایی از این موارد باشند.

احساس محرومیت نسبی مقوله چالش‌برانگیز دیگر و یکی از پرتکرارترین گزاره‌های طرح‌شده در مصاحبه‌های پژوهش حاضر بوده است که به شکلی حداکثری توسط تمامی جامعه مشارکت‌کننده در پژوهش بیان شده است. این مقوله حاکی از احساس ادراک‌شده افراد نسبت به جایگاه خویش در استان خوزستان در مقایسه با نمونه آرمانی و البته جوامع دیگر ذیل مرزهای ملی است. آنچه به لحاظ جامعه‌شناختی می‌توان در ارتباط با این مقوله مدنظر قرار داد درک جامعه عرب خوزستان از حاشیه‌نشینی فرهنگی و توسعه‌ای ایشان نسبت به سایر اقوام و اجتماعات ایران است، امری که سبب درونی شدن احساس نابرابری و به تبع آن بی‌اعتمادی نهادی اشاعه یافته شده است و می‌تواند به شکافی مسئله‌ساز در آینده تبدیل شود. در حال حاضر این احساس محرومیت سبب برساخت انفصال جامعه از مسئولین دولتی حتی برخاسته از جامعه عرب شده است. چنین وضعیتی حتی باور به حضور پژوهشگران در جهت نیازسنجی را نیز برای برخی از مشارکت‌کنندگان در پژوهش با هاله‌ای از ابهام مواجه ساخته بود و مدت‌زمان بسیاری را جهت ایجاد حس اعتماد برای مباحثه به خود اختصاص می‌داد. آنچه در بطن این بینش نهفته است برساخت نگاهی امنیتی به فرهنگ به‌مثابه امری سیاسی است که ضرورت دارد با بازنگری و سیاست‌گذاری‌های مطلوب در جهت رفع ادراک نابرابری به آن توجه ویژه مبذول داشت. در غیر این صورت هیچ سرمایه‌گذاری نمی‌تواند در غیاب اعتماد نهادی به اهداف خود دست یابد. در این میان شکاف هویت قومی از هویت ملی را نیز می‌توان به‌عنوان یکی از تم‌های مقوله محرومیت نسبی هم‌زمان به‌عنوان پیامد چنین ادراکی معنا نمود خود که سبب نزول شدید اعتماد نهادی می‌شود. در چنین شرایطی اما خواسته بسیاری از مشارکت‌کنندگان به رسمیت شناخته شدن فرهنگ بومی بوده است که می‌بایست نمود آن را در محصولات فرهنگی و محتواهای فرهنگی تولیدشده به و ارائه خدمات کتابخانه‌ای

به صورت عینی لمس نمایند.

چالش مهم دیگر در ارتباط با وضعیت کنونی و آینده نهاد کتابخانه‌های عمومی مرتبط با فیزیک ساختمان و کالبد بیرونی آن است. با توجه به ضرورت تغییر کاربری کتابخانه‌های عمومی و حرکت به سمت نقش‌آفرینی آن‌ها در حوزه کودک، توانمندی جامعه و افزایش سرمایه اجتماعی در مقام یک مرکز کانونی فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی، برجسته‌ترین نقد و چالش طرح‌شده توسط مشارکت‌کنندگان در پژوهش بر معماری ساختمان، ظرفیت بنا، فضای داخلی و مکان‌یابی کتابخانه‌های عمومی تمرکز داشت. ایشان امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری (به لحاظ ساختمان) حال حاضر کتابخانه‌ها را ناتوان از پاسخگویی به کارکردهای کنونی آن‌ها به‌ویژه در خصوص کودکان و کلاس‌های آموزشی عنوان می‌کردند. همچنین ضرورت وجود برخی از امکانات فناورانه و رفاهی نیز به‌عنوان چالش‌هایی که سبب دافعه حضور افراد در کتابخانه می‌شود مدنظر مشارکت‌کنندگان در پژوهش بوده است که از میان آن‌ها می‌توان به نبود کافی شاپ یا کافه کتاب برای تهیه حداقل نیازهای زیستی، وجود اینترنت مرکزی یا کافی‌نت نام برد. نکته قابل‌تأمل دیگر در ارتباط با بُعد کالبدی کتابخانه در فضای شهر، دسترس‌پذیری آن است. از این رو ضرورت دارد تا در مکان‌یابی احداث کتابخانه به دسترس‌پذیری به‌ویژه از طریق حمل‌ونقل عمومی پرداخته شود.

نکته قابل‌تأمل دیگر در خصوص مهندسی مصالح کتابخانه‌ها، توجه به عایق بودن سازه به‌ویژه در ارتباط با صدا است. این موضوع با توجه به برنامه‌های توسعه بخش‌های کودک و همچنین نظر به برگزاری دوره‌های آموزشی و برنامه‌های فراغتی در نهاد کتابخانه‌های عمومی به یک چالش مهم برای کاربران در خصوص امر مطالعه بدل شده است. ضمن اینکه مدیریت کودکان و برنامه‌ها زیر سایه فقدان ظرفیت کلاسی و کیفیت و تناسب مصالح می‌تواند سبب کاهش اثرگذاری و تمایل افراد به همکاری شود. البته توجه به امکانات نوری، بهداشتی و تهویه‌ای نیز در بسیاری از کتابخانه‌ها به‌ویژه با توجه به اقلیم خوزستان در ماه‌های گرم سال از چالش‌های همیشگی مشارکت‌کنندگان در پژوهش عنوان شده است.

نکته قابل‌تأمل دیگر توجه به ارگونومی لوازم مطالعه (میز و صندلی)، است. این نکته

با توجه به مدت زمان نسبتاً طولانی استفاده از این وسایل توسط افراد می‌تواند سبب خستگی و یک عامل دافعه باشد؛ اما باید توجه داشت که اگر افراد برحسب نیاز، استفاده از این وسایل را ادامه دهند می‌تواند سبب برخی بیماری‌های مزمن به‌ویژه در ستون فقرات و گردن ایشان شود.

توسعه نامتوازن امکانات فرهنگی با رشد شهرها و روستاها از دیگر چالش‌های مطرح در پژوهش حاضر بوده است. عدم توازن ادراک شده را می‌توان در مواردی چون تعداد اندک کتابخانه‌ها نسبت به رشد شهر و جمعیت آن، توسعه نیافتگی حمل‌ونقل شهری و همراهی آن با دسترس ناپذیری نسبی کتابخانه‌های موجود، عدم تناسب کتابخانه‌ها نسبت به جامعه روستایی، پراکنش نامتناسب امکانات فرهنگی به‌ویژه در ارتباط با حاشیه‌نشینی رو به گسترش، مطرح نمود. البته برخی از این موارد را می‌بایست مبتنی بر اضطرار امنیت‌شناختی و نبود سرمایه‌گذاری در حوزه کتاب و کتاب‌خوانی لحاظ کرد؛ اما نکته مهم در ارتباط با این مقوله، ضرورت مکان‌یابی متناسب با جمعیت جهت توسعه سالن‌های چندمنظوره نهاد کتابخانه‌های عمومی در میان اجتماعات عرب استان است.

از چالش‌های دیگر مسئله انگیزه‌بخشی به جامعه برای عضویت و حضور پویا در نهاد کتابخانه‌های عمومی است. مسئله جدی در این حوزه ناشناختگی کتابخانه‌های عمومی و به‌ویژه کارکردهای نوین کتابخانه‌های عمومی در بین مشارکت‌کنندگان پژوهش است و نگاه و انتظار ایشان از کتابخانه عمومی فضایی برای مطالعه و امانت کتاب است. در این ارتباط مشارکت‌کنندگان در پژوهش بر این نکته تأکید داشته‌اند که برنامه‌ها و سیاست‌های مشوق بسیار کم در سیاست‌گذاری‌های اجرایی لحاظ شده است. ایشان مشوق‌هایی همچون جشنواره‌های کتاب، مسابقات مختلف، طرح کتاب‌خوان برتر را پیشنهاد نموده‌اند. همچنین دسترسی به اینترنت داخلی رایگان (با مدیریت حجم)، متناسب‌سازی زمان فعالیت کتابخانه‌ها برحسب اقلیم نیز از دیگر مواردی است که مشارکت‌کنندگان از آن‌ها به‌عنوان مشوق‌های جذب نوجوانان و جوانان نام برده‌اند.

فرهنگ کتاب‌خوانی و توجه به تقویت آن یکی از دیگر چالش‌های طرح شده در پژوهش حاضر است. مشارکت‌کنندگان رشد روزافزون شبکه‌های مجازی و تولیدات دیجیتال را مبتنی بر هژمونی روزافزون فناوری‌های ارتباطی به‌عنوان یکی از دلایل اصلی



کمرنگ شدن فرهنگ کتاب‌خوانی عنوان کرده‌اند. در چنین شرایطی نه تنها کتاب و کتاب‌خوانی ارزش تلقی نمی‌شود بلکه نوعی انگ و برچسب منفی را نیز به فرد الصاق می‌نماید. در این ارتباط می‌توان به پدیده تأخر فرهنگی در خصوص تعامل جامعه با شبکه‌های مجازی اشاره کرد که سبب پیامدهای آسیب‌شناختی برای جامعه می‌شود که یکی از آن‌ها دوری از کتاب و کتاب‌خوانی است.

از دیگر چالش‌های قابل تأمل حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش می‌توان به مقوله مطالبه‌گری مدنی اشاره نمود. این مقوله بازنمایی‌کننده خواست مشارکت‌کنندگان از شرکت‌های بزرگ و نهادها جهت انجام مسئولیت اجتماعی‌شان نسبت به جامعه و همچنین انجام تعهدهای قانونی خود به شکل عام در قبال فرهنگ و به شکل خاص در ارتباط با نهاد کتابخانه‌های عمومی است. همچنین مبحث حساس‌سازی اندیشه و نگاه افراد تأثیرگذار و مسئولینی همچون نمایندگان شوراهای شهر و مجلس، جهت برجسته نمودن نقش و اهمیت نهاد کتابخانه‌های عمومی به عنوان یک متغیر تعالی‌بخش فرهنگ جامعه و شکل‌دهنده شخصیت کودکان، نوجوانان و جوانان برای داشتن آینده‌ای روشن است. نکته دیگری که در این مقوله قابل تأمل است، خواست نظرسنجی آنلاین در سایت کتابخانه جهت پایش عملکرد نهاد بوده است که می‌توان از آن به عنوان نوعی مشارکت فعال برای ارتقای پاسخگویی خدمات نهاد نام برد.

ناشناختگی فرهنگ بومی نیز از دیگر چالش‌های طرح‌شده توسط مشارکت‌کنندگان در خصوص نقد سیاست‌های فرهنگی جامعه بوده است. وضعیتی که با فقر منابع بومی و حاشیه‌نشینی زبان عربی شعبی در جلسات گروهی توسط اعضای فعال کتابخانه عنوان شدند. امری که به استدلال ایشان حاکی از نوعی سوگیری ارزشی، تبعیض و قوم‌مداری فرهنگی در جامعه است و از این رو ضرورت دارد تا به شکلی عمیق مورد واکاوی قرار گیرد.

این پژوهش مسائلی مانند مجموعه‌های محدود عربی، مکان‌های نامناسب کتابخانه و فقدان برنامه‌های فرهنگی مرتبط را شناسایی کرد. این چالش‌ها با یافته‌های پژوهش‌های قبلی انجام‌شده در کشورهای دیگر همخوانی دارد که در بخش مقدمه به آن‌ها اشاره شده است. مطالعات در مورد استفاده از کتابخانه توسط گروه‌های اقلیت در سراسر جهان موانع

مشابهی را نشان می‌دهد، موانعی مانند دسترسی به زبان: کمبود منابع در زبان‌های اقلیت دسترسی به اطلاعات را محدود می‌کند و مانع توسعه سواد می‌شود. ارتباط فرهنگی: مجموعه‌هایی که منعکس‌کننده علایق و میراث متنوع جوامع اقلیت نیستند، می‌توانند منجر به احساس بیگانگی و قطع ارتباط شوند. اطلاع‌رسانی محدود: تلاش‌های اطلاع‌رسانی عمومی ممکن است به دلیل موانع زبانی یا تفاوت‌های فرهنگی، به طور مؤثر جوامع اقلیت را هدف قرار ندهد که منجر به عدم آگاهی در مورد خدمات کتابخانه می‌شود. علاوه بر این، پژوهش حاضر چالش‌هایی را مشخص نمود که خاص کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است که مهم‌ترین آن‌ها احساس محرومیت نسبی و ناآشنایی با فرهنگ بومی است.

با بررسی چشم‌انداز پیچیده چالش‌های پیش روی اجتماعات عرب‌زبان در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، شناخت قدرت گسترده کتابخانه‌های عمومی در فراگیری اجتماعی ضروری می‌شود. با پرداختن به مسائل مربوط به زبان و حساسیت فرهنگی، مسیر برای کتابخانه‌ها هموار می‌شود تا نقش اساسی خود را به‌عنوان نهاد اجتماعی در دسترس برای همه، ایفا کنند. استقبال از تنوع فرهنگی و قومی در این فضاها نه تنها تجربه کتابخانه را غنی می‌سازد، بلکه به مشارکت اجتماعی، پرورش تفاهم، هویت بخشی، وحدت و توانمندسازی این اجتماعات نیز کمک شایانی خواهد کرد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در ارائه خدمات به اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان با چالش‌های متعددی مواجه هستند که نیازمند توجه و اقدامات جدی از سوی مسئولین و جامعه است. این چالش‌ها شامل مواردی از جمله فرهنگی، اقتصادی، فیزیکی و اجتماعی است. برای رفع این چالش‌ها، لازم است اقداماتی در جهت افزایش اطلاعات عمومی درباره نقش و اهمیت کتابخانه‌ها، ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی و ایجاد امکانات و خدمات مناسب برای جامعه محلی انجام شود. این اقدامات باید به شکل هماهنگ و شامل افراد مختلف جامعه، از جمله مسئولین، نهادهای فرهنگی و اعضای جامعه، انجام شود تا بهبودی قابل توجهی در وضعیت کتابخانه‌های عمومی به وجود آید.

رفع چالش‌های موجود در خدمات کتابخانه‌های عمومی به اجتماعات محلی می‌تواند

به نحو قابل توجهی به ارتقای فرهنگ کتاب‌خوانی و افزایش دسترسی به اطلاعات و منابع آموزشی و فرهنگی در جوامع محلی کمک کند. این اقدامات می‌توانند به رشد و توسعه افراد، جوانان و کودکان در زمینه مهارت‌های خواندن، نوشتن و اندیشیدن کمک کرده و از طریق ایجاد فضاهای مشترک و توسعه فعالیت‌های فرهنگی و آموزشی، ارتباط و همبستگی اجتماعی را تقویت می‌کنند.

با رفع موانع و چالش‌ها، افراد و خانواده‌ها قادر به بهره‌مندی بیشتر از خدمات کتابخانه‌های عمومی خواهند بود. علاوه بر این، ایجاد برنامه‌ها و فعالیت‌های متنوع مانند جشنواره‌ها، مسابقات و کارگاه‌های آموزشی به وسیله کتابخانه‌ها، می‌تواند انگیزه و علاقه افراد را به حضور فعال در این مراکز فرهنگی افزایش دهد. با ایجاد این امکانات و فعالیت‌ها، کتابخانه‌ها به عنوان مراکز مهم فرهنگی و آموزشی در جوامع محلی تقویت می‌شوند و به دلیل ارائه خدمات متنوع و متناسب با نیازهای افراد، تبدیل به قطب‌هایی جذاب و پرطرفدار برای اعضای جامعه محلی می‌شوند. این اقدامات در نهایت منجر به ارتقای سطح دانش و آگاهی و تقویت ارتباطات اجتماعی در جوامع محلی خواهد شد.

این پژوهش ضمن ارائه بینش‌های ارزشمندی در مورد چالش‌های پیش‌روی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در استفاده از کتابخانه‌های عمومی، دارای محدودیت‌هایی است که باید در نظر گرفت:

۱- تمرکز بر خوزستان: یافته‌های این مطالعه ممکن است به سایر مناطق ایران با جمعیت عرب‌زبان قابل تعمیم نباشد. چالش‌های خاصی که این جوامع با آن مواجه هستند بسته به شرایط جغرافیایی و اجتماعی-اقتصادی آن‌ها می‌تواند متفاوت باشد.

۲- نمونه کیفی محدود: یک نمونه کیفی بزرگ‌تر می‌توانست درک دقیق‌تری از تجربه کاربر و نیازهای خاص ارائه دهد.

این محدودیت‌ها نیاز به پژوهش‌های بیشتر را برای کشف چالش‌های پیش‌روی اجتماعات عرب‌زبان در سراسر ایران و عمیق‌تر کردن نیازهای خاص آن‌ها از طریق یک نمونه کیفی بزرگ‌تر و متنوع‌تر نشان می‌دهد.

## پیشنهادها

براساس یافته‌های این پژوهش که چالش‌های پیش‌روی اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان در استفاده از کتابخانه‌های عمومی را شناسایی کرد، توصیه‌های متعددی برای بهبود دسترسی و فراگیری می‌توان ارائه کرد:

- متولیان کتابخانه‌های عمومی بایستی مجموعه‌های منابع عربی زبان خود را به میزان قابل توجهی گسترش دهند و به علایق و گروه‌های سنی مختلف توجه کنند. این منابع شامل کتاب‌ها، روزنامه‌ها، مجلات، کتاب‌های صوتی و منابع الکترونیکی است.
- کتابخانه‌ها بایستی میزبان رویدادها، کارگاه‌ها و سخنرانی‌هایی باشند که به علایق فرهنگی اجتماعات عرب‌زبان پاسخ می‌دهد. این رویدادها می‌تواند شامل کارگاه‌های خوشنویسی عربی، شعرخوانی، یا بحث در مورد ادبیات و تاریخ عرب باشد.
- استخدام کارکنان دوزبانه که به دو زبان عربی و فارسی مسلط هستند، می‌تواند ارتباطات و ارائه خدمات برای مشتریان عرب‌زبان را به میزان قابل توجهی بهبود بخشد.
- کتابخانه‌های عمومی بایستی نسبت به توسعه برنامه‌های هدفمند اطلاع‌رسانی به منظور افزایش آگاهی در مورد خدمات و منابع ارائه‌شده به جوامع عرب‌زبان اقدام نمایند. این نوع برنامه‌ها می‌تواند شامل همکاری با مراکز محلی، مساجد، یا سازمان‌های فرهنگی برای انتشار اطلاعات به زبان عربی باشد.
- برای جوامع پراکنده جغرافیایی، ارائه خدمات کتابخانه سیار یا رویدادهای کتابخانه‌پاپ آپ به زبان عربی می‌تواند دسترسی راحت به منابع و خدمات کتابخانه را فراهم کند. همچنین با توجه به محدودیت‌های پژوهش، توصیه‌های زیر برای مطالعات آتی پیشنهاد می‌شود:

- انجام مطالعات مشابه در سایر مناطق ایران با جمعیت عرب‌زبان برای به دست آوردن درک گسترده‌تر از چالش‌ها و ایجاد راه‌حل‌های جامع‌تر.
- مطالعات طولی که تعامل کاربران را پس از اجرای این توصیه‌ها ردیابی می‌کند، می‌تواند بینش‌های ارزشمندی در مورد اثربخشی آن‌ها در ارتقای استفاده از کتابخانه در میان اجتماعات عرب‌زبان ارائه دهد.

با اجرای این پیشنهادها، کتابخانه‌های عمومی ایران می‌توانند به فضاهای فراگیرتری تبدیل

شوند که نیازها و علایق متنوع همه شهروندان از جمله اجتماعات عرب‌زبان استان خوزستان را تأمین کند.

## منابع

- ایرون، امینه (۱۳۹۱). میزان رضایت استفاده‌کنندگان عرب از کتابخانه‌های عمومی شهرستان دشت آزادگان. در مجموعه مقالات ششمین همایش هفته پژوهش دانشگاه پیام نور، استان اصفهان، بازیابی شده از <https://search.ricest.ac.ir/DL/Digitization/CheckDigitalTypes.aspx?DTC=36&DC=19904>
- بلیکی، نورمن (۱۳۹۵). طراحی پژوهش‌های اجتماعی. تهران: نشر نی.
- خادمی‌زاده، شهناز، شکاری، محمدرضا، نواح، عبدالرضا، هاشمی، اسماعیل و کوهی رستمی، منصور (۱۴۰۰). بازاندیشی در کارکرد کتابخانه‌های عمومی از منظر حوزه عمومی یورگن هابرماس، مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۲(۲)، ۲۱-۳.
- رمضانی، مهدی (۱۴۰۲). افزایش منابع عربی در کتابخانه‌های عمومی خوزستان و جشنواره طعم کتاب. خبرگزاری کتاب ایران. [ibna.ir/x4Tb6](http://ibna.ir/x4Tb6)
- زرداری، سولماز، عطاپور، هاشم، مجیدی، اکبر و اکبرنژاد، رضا (۱۳۹۸). موانع و راهبردهای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در جوامع چند فرهنگی بر اساس تجربیات جهانی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۵(۴)، ۷۰۰-۶۷۳.
- شکاری، محمدرضا و خادمی‌زاده، شهناز (۱۴۰۲). شناسایی و تحلیل نقش‌های کتابخانه‌های عمومی در اجتماع: یک مرور نظام‌مند. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۴(۱)، ۲۰۱-۱۵۶.
- قنبری برزیان، علی (۱۴۰۲). عوامل مؤثر بر برجستگی هویت قومی در بین اعراب خوزستان (یک نظریه زمینه‌ای). مطالعات جامعه‌شناختی (نامه علوم اجتماعی)، ۳۰(۱)، ۳۳۳-۳۱۳.
- نواح، عبدالرضا، قیصری، نوراله و تقوی‌نسب، مجتبی (۱۳۸۹). آسیب‌شناسی مسائل قومی در ایران: مطالعه موردی اعراب ساکن شهر اهواز. تحقیقات فرهنگی، ۳(۳)، ۶۹-۴۷.

## References

- Akbar, S. A., & Asmiyanto, T. (2021). Multicultural perspective in public library services. *Library Philosophy and Practice*, 5291, 1-11.
- 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.
- Blakey, N. (2016). *Designing Social Research*. Tehran: Nashr-e Ney. [In Persian]

- 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*. Edith Cowan University. <https://doi.org/10.4225/75/56cc126d627d9>
- Coleman, P. (1981). *Whose Problem? The Public Library and the Disadvantaged*. London: Association of Assistant Librarians.
- Crocker, S.K. (1975). *Library services to Indian and Pakistani immigrants in Great Britain*, in J.W. Martin (Ed) *Library Services to the Disadvantaged*. London: Clive Bingley.
- Cuban, S. (2007). *Serving new immigrant communities in the library*. Bloomsbury Publishing USA.
- Dent Goodman, V. F. (2008). Rural library services: historical development and modern-day examples from West Africa. *New Library World*, 109(11/12), 512-532.
- Dilevko, J., & Dali, K. (2011). The challenge of building multilingual collections in Canadian public libraries. *Library resources & technical services*, 46(4), 116-137.
- 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.
- Ghannbari Borzian, A. (2023). Factors Influencing the Prominence of Ethnic Identity among Arabs in Khuzestan (A Grounded Theory). *Sociological Studies (Letter of Social Sciences)*, 30(1), 313-333. [In Persian]
- Halek, M., Holle, D., & Bartholomeyczik, S. (2017). Development and evaluation of the content validity, practicability and feasibility of the Innovative dementia-oriented Assessment system for challenging behaviour in residents with dementia. *BMC Health Services Research*, 17(1), 554. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2469-8>
- IFLA/UNESCO. (2012). *IFLA/UNESCO School Library Guidelines*. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-unesco-school-library-guidelines.pdf>
- Igarashi, T., Koizumi, M., & Widdersheim, M. M. (2023). Overcoming social divisions with the public library. *Journal of Documentation*, 79(1), 52-65.
- Irvin, A. (2012). The level of satisfaction of Arab users with public libraries in Dasht-e Azadegan County. *Proceedings of the Sixth Research Week Conference of Payam Noor University, Isfahan Province Branch*. Retrieved from <https://search.ricest.ac.ir/DL/Digitization/>

- CheckDigitalTypes.aspx?DTC=36&DC=19904. [In Persian]
- Jalalipour, S. (2014). *The Arab Conquest of Persia: The Khūzistān Province Before and After the Muslims' Triumph*. California: State University.
- Khademizadeh, Sh., Shekari, M. R., Navah, A., Hashemi, E., & Koochi Rostami, M. (2021). Rethinking in functioning Public Libraries from the Perspective of Jürgen Habermas Public Sphere. *Librarianship and Information Organization Studies*, 32(2), 3-22. [In Persian]
- Navaah, A., Ghaesari, N., & Taqavi Nasab, M. (2010). Identifying National Issues in Iran: A Case Study of the Arab Population in Ahvaz City. *Cultural Studies*, 3(3), 47-69. [In Persian]
- Picco, P. (2007). Are public libraries a useful tool for social integration? The case of the public libraries in Montreal, Master's thesis, College Universitaire de Saint Boniface, University of Manitoba.
- Ramazani, M. (2023). Increasing Arabic Resources in Public Libraries of Khuzestan and the Book Taste Festival. *Iranian Book News Agency*. [ibna.ir/x4Tb6](http://ibna.ir/x4Tb6). [In Persian]
- Serra, S., & Revez, J. (2024). Social inclusion of refugees and asylum seekers: The role of public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. *Journal of librarianship and information science*, 56(2), 397-414.
- Shekari, M.R., & Khademizadeh, Sh. (2023). Identifying and Analyzing the Roles of Public Libraries in the Community: A Systematic Review. *Librarianship and Information Organization Studies*, 34 (1), 156-201. [In Persian]
- Svensden, G. L. H. (2013). Public Libraries as Breeding Grounds for Bonding, Bridging and Institutional Social Capital: The Case of Branch Libraries in Rural Denmark. *Sociologia ruralis*, 53(1), 52-73.
- Turayeva, M. (2023). History of Libraries in the Southern Regions of Uzbekistan. *Best Journal of Innovation in Science, Research and Development*, 2(2), 39-43.
- Twork, M. L. (2009). *Information needs of refugees from Burma living in Orange County, North Carolina, and how public libraries may address these information needs*, master's thesis. Chapel Hill, University of North Carolina. .
- Wang, C., Huang, R., Li, J., & Chen, J. (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library & Information Science Research*, 42(1), 1-12.
- Wojciechowska, M., & Topolska, K. (2021). Social and cultural capital in public libraries and its impact on the organization of new forms of services and implementation of social projects. *Journal of Library Administration*, 61(6), 627-643.
- Yang, S. Y., & Cha, M. K. (2011). A study on the model of multicultural services in public libraries. *Journal of the Korean Society for*

*Library and Information Science*, 45(1), 311-332.  
Zardari, S., Atapour, H., Majidi, A., & Akbarnejad, R. (2019). Obstacles and Strategies for Providing Public Library Services to Ethnic and Minority Groups in Multicultural Societies Based on Global Experiences. *Information Research and Public Libraries*, 25(4), 673-700. [In Persian]