

## نیازهای اطلاعاتی مهاجران افغانی و عراقی: موانع و عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران

عارف ریاحی: دانشجوی دکتری، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

نجلا حریری: دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول)

nadjlahariri@gmail.com

فاطمه نوشین فرد: استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

### چکیده

دریافت: ۱۳۹۴/۱۲/۱۶

ویرایش: ۱۳۹۵/۰۲/۱۲

پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۲۶

**زمینه و هدف:** علیرغم ضرورت دسترسی و کسب اطلاعات برای تمامی افراد در هر جامعه ای، این اطلاعات در هر زمان، مکان و شرایطی در دسترس تمامی گروه ها بویژه گروه های خاص و محروم (بالاخص مهاجران و پناهندگان) قرار ندارد. این مطالعه با هدف شناسایی نیازهای اطلاعاتی و عوامل موثر بر اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران و ارائه راهکارهای پیشنهادی صورت گرفته است.

**روش:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و به صورت ترکیبی همزمان (کمی و کیفی) انجام شده است. با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان، ۳۸۴ نفر از مهاجران افغانستانی و عراقی که به صورت مجاز در ۱۲ استان کشورمان زندگی می کنند، انتخاب و پرسشنامه محقق ساخته میان آنها توزیع شده است. برای شناسایی راهکارهای مناسب جهت بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات، مصاحبه ای با ۱۰ نفر از مدیران و سیاستگذاران حوزه های اطلاعات و مهاجرت صورت گرفته است تا پیشنهادهای جهت بهبود دستیابی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان صورت پذیرد.

**یافته ها:** یافته های بدست آمده از مطالعه حاضر نشان داده است که نیازهای اطلاعاتی شغلی (۴/۰۲)، نیازهای اطلاعاتی دینی و مذهبی (۳/۷۱)، اطلاعات مربوط به مرزها و مکان های مجاز و ممنوع (۳/۸۱) و نیز نیاز به اطلاعات در رابطه با بیماری ها (۴/۰۵)، به عنوان مهمترین نیازهای اطلاعاتی مهاجران شناسایی شده اند. در تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران نیز رادیو و تلویزیون کشورهای افغانستان و عراق (۳/۸۴) و در بین مراکز تامین کننده اطلاعات، مراکز آموزشی (۳/۸۵) بیشترین نقش و تاثیر را داشته اند.

**نتیجه گیری:** پژوهش حاضر نشان داده است که مهاجران و اتباع افغانی و عراقی در کشورمان در دسترسی به اطلاعات، با مشکلات و معضلات گوناگونی مواجه بوده و عوامل بسیار تعیین کننده و تاثیرگذاری در دسترسی آن ها به اطلاعات و نیز نیازهای اطلاعاتی آنها وجود دارد. بخش قابل توجهی از موانع و مشکلات پیش روی آنها را می توان با برنامه ریزی مناسب تر و قانونگذاری رفع نموده و ارائه دهندگان اطلاعات و خدمتگذاران در دستگاه های اجرایی مربوطه می توانند با تقویت نگاه نوع دوستی و عدم توجه به ملیت افراد، در این فرایند نقش تعیین کننده ای داشته باشند.

**کلیدواژه ها:** مهاجران افغانستان، مهاجران عراق، نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاع یابی، کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی

### مقدمه

فردی که قادر به یافتن اطلاعات مورد نیاز خود نباشد، توان همگامی با پیشرفت های بشری را ندارد و اطلاعات و کسب آن برای انسان امروزی، برای سازگاری مداوم با محیط (محیط اجتماعی و طبیعی) و ضامن بقای آدمی است (اسپینک و کول، ۲۰۰۶). با این وجود، در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، اطلاعات همواره در دسترس گروه های خاص و محروم جامعه از جمله زندانیان، بزهکاران، نابینایان و معلولان، حاشیه نشینان و مرزنشینان و بویژه مهاجران، پناهندگان و اتباع خارجی قرار ندارد (یعقوبی پور، ۱۳۸۳). از آنجایی که ایجاد دسترسی به اطلاعات برای تمامی اقشار جامعه با هر ملیت، دین، نژاد، آرا و عقیده، توانمندی و ... امری ضروری و اجتناب ناپذیر

امروزه اطلاعات نقش مهم و اساسی در افزایش آگاهی و دانش افراد داشته و از سرمایه های اصلی یک جامعه محسوب می شود (مانجوناتا<sup>۱</sup> و شیوالینگایا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). اطلاعات، مهمترین ابزار تصمیم گیری در جامعه امروزی محسوب شده و توسعه یافتگی کشورها در عصر حاضر، مبتنی بر دسترسی و مالکیت آنها بر اطلاعات در نظر گرفته شده است. در واقع باید اشاره کرد که کسب اطلاعات در دنیای کنونی، اصلی مهم برای پیشرفت و همگامی با جهان اطلاعاتی امروز است (یمین فیروز و داور پناه، ۱۳۸۴).

<sup>1</sup> Manjunatha

<sup>2</sup> Shivalingaiah

است، مهاجران به دلایل مختلف از جمله عدم تابعیت، تبعیض و دیدگاه‌های نژاد پرستانه، قوانین و مقررات منع کننده، نگاه‌های امنیتی و انتظامی و ده‌ها عامل دیگر، در دسترسی به اهداف خود با مشکلات بسیار زیادی مواجه هستند (طاهر پور و همکاران، ۱۳۸۴؛ خباز بهشتی، ۱۳۸۱).

از سویی دیگر باید بیان داشت که افزایش مهاجرت در قرن حاضر به دلایلی مختلفی از جمله جنگ‌ها، خشونت‌ها، درگیری‌های فرقه‌ای و قومی، خشکسالی، بیکاری و بسیاری از عوامل محیطی و انسانی دیگر باعث شده است که مهاجران و پناهنجویان، در کانون توجهات رسانه‌ها و پژوهش‌های علوم اجتماعی و جامعه‌شناسی قرار بگیرند (دویند، ۱۳۹۳). مهاجران در کشورهای جهان سوم به دلایل مختلفی از جمله عدم آگاهی از حقوق‌شان، مشکلات اقتصادی، عدم دسترسی به سیستم‌های بهداشتی، عدم دسترسی به آموزش و ... با مشکلات فراوانی روبرو هستند و در این میان، دسترسی به اطلاعات و افزایش آگاهی و دانش آنها در تمامی زمینه‌ها، می‌تواند تاثیر شگرفی در پیشبرد امورات زندگی آنها در کشور میزبان داشته باشد.

بعلاوه، بخش قابل توجهی از دنیای کنونی (بیش از ۳ درصد) (لوکاس<sup>۴</sup>، ۱۳۸۱) و بویژه کشور ما را (نزدیک به ۴ درصد) مهاجران و پناهندگان تشکیل می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰). این افراد به دلیل محدودیت‌های ملیتی، قانونی، زبانی، اداری و آیین نامه‌ای، انتظامی و گاهاً امنیتی از دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان محرومند (در واقع باید اشاره کرد که مهاجر بودنشان به معنی عدم نیاز آنها به اطلاعات نمی‌باشد) و این امر باعث می‌شود که آنها به توجه، امکانات و اطلاعات خاص و ویژه‌ای نیاز داشته باشند تا بتوانند در کسب اطلاعات مورد نیازشان موفق‌تر عمل نمایند. در هزاره سوم که اطلاعات سخن نخست پیشرفت را می‌زند، توانمندی‌های اطلاع‌یابی برای تمام افراد بویژه مهاجران با هر شرایط و موقعیتی امری ضروری و اجتناب ناپذیر می‌باشد (داورپناه، ۱۳۸۶). بنابراین فراهم نمودن امکانات مناسب برای آنها به عنوان بخش مهم و گره خورده‌ای که با جامعه امروزی کشورمان عجین شده اند، امری لازم و ضروری بنظر می‌رسد.

همچنین باید بیان داشت که نیاز به اطلاعات برای مهاجرت و مخصوص مهاجران، نیاز به اطلاعات اشتغال،

اطلاعات مربوط به کار و زندگی، تحصیلات (مدرسه، دبیرستان، دانشگاه، حوزه علمیه و ...)، اطلاعات بهداشتی، اطلاعات مربوط به حقوق مهاجران، حمل و نقل، اطلاعات اقتصادی، اطلاعات اجتماعی و فرهنگی و ... در ایران، سبب می‌شود که مهاجران در ایران برای دست‌یابی و پاسخ به نیازهای اطلاعاتی‌شان، رفتارهای اطلاع‌یابی متفاوتی داشته باشند و عوامل متفاوتی از جمله عوامل زبانی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی ... بر فرایند اطلاع‌یابی و اطلاع‌جویی آنها به صورت مستقیم و غیر مستقیم تاثیر بسزایی خواهد داشت. یکی از چالش‌های جدی این گروه انسانی با توجه به سطح پراکندگی و اسکان آنها در مناطق شهری و روستایی کشورمان، عدم دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات اطلاعاتی مورد نیاز آنها بوده است.

مهاجران خارجی در کشورمان (بویژه افغانان و عراقی‌ها) با مشکلات و چالش‌های فراوانی روبرو هستند و دسترسی و دستیابی آنها به اطلاعات نیز (که می‌تواند بخشی از مشکلات آنها را رفع نماید) به سهولت و آسانی امکان‌پذیر نمی‌باشد. بخش قابل توجهی از آسیب‌های اجتماعی مهاجران و اتباع خارجی در کشورمان را می‌توان با اطلاع‌رسانی‌های به موقع و دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات برای آنها کاهش داد و رفع محرومیت‌های اجتماعی و کاهش بزهکاری را می‌توان از این راه امکان‌پذیر ساخت. از آنجایی که اطلاعات نقش قابل توجهی در زندگی افراد دارد، آنها می‌توانند با دسترسی درست و به موقع به اطلاعات مطلوب و قابل فهم، بخش قابل توجهی از مشکلات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، آموزشی و ... خود را رفع نمایند و با توانمندسازی خود توسط این اطلاعات، موجبات توسعه فردی و جامعه ایرانی را فراهم نمایند.

بررسی مطالعات و پژوهش‌های مربوط و مرتبط با نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی و اطلاع‌یابی مهاجران و پناهندگان نشان می‌دهد که پژوهش‌های مختلف و متفاوتی در خارج از کشور در این باره صورت گرفته است ولی تا کنون پژوهش جامع، مناسب و همسویی در این زمینه در کشورمان صورت نگرفته است. فیاضی در پژوهش خود به بررسی مساله پناهندگان در ایران بعد از انقلاب اسلامی و همکاری سازمان‌های بین‌المللی در این زمینه پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان داده است که کمک‌رسانی‌های بین‌المللی به مهاجران و پناهندگان عراقی و افغانی در کشورمان از نظم و سازماندهی لازم برخوردار نبوده و این کمک‌ها در سطح پایینی قرار دارد. آشفستگی در

<sup>3</sup> DeWind

<sup>4</sup> Lucas

جدول ۱. مطالعات صورت گرفته مرتبط با نیازها و رفتار اطلاعاتی و اطلاع یابی مهاجران و پناهندگان در خارج از کشور

نویسنده (گان)	سال	هدف	نتایج
فلشمن	۱۹۹۵	رفتار اطلاع یابی	تمرکز و توجه به نیازهای اطلاعاتی توجه به کانال های دسترسی به اطلاعات
فیشر	۲۰۰۴	رفتار اطلاعاتی مهاجران	مشکلات مهاجران در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز تفاوت های فرهنگی توجه مهاجران به منابع غیر رسمی اصل سهولت در دسترسی به اطلاعات
کورتزیت	۲۰۰۵	جستجوی اطلاعاتی بهداشتی	تأثیر شبکه های اجتماعی در دسترسی به اطلاعات تأثیر حمایت نهاد ها و انجمن های پزشکی نقش و تأثیر کتابخانه های عمومی در ارتقا دانش و آگاهی بهداشتی مهاجران
حکیم	۲۰۰۶	نیازهای اطلاعاتی مهاجران	اهمیت اطلاعات غیر رسمی (دوستان، خانواده و...) عدم آگاهی از مکان های مربوط به اطلاعات و اطلاع رسانی
هما علی	۲۰۰۶	الگوهای اطلاع یابی مهاجران	تأثیر تحصیلات، دانش و آگاهی مهاجران در دسترسی به اطلاعات تأثیر رسانه ها در تأمین نیازهای اطلاعاتی نقش و اهمیت فناوری های نوین اطلاعاتی در اطلاع یابی
ماسون و لامین	۲۰۰۷	رفتارها و نیازهای اطلاعاتی مهاجران	تأثیر فناوری های نوین اطلاعاتی در تأمین نیازها اطلاع یابی جهت ارتقای شغلی و تقویت مهارت ها تفاوت های زبانی، فرهنگی و مشکلات اقتصادی
ژن	۲۰۰۹	سرمایه اجتماعی و جستجوی اطلاعات	نقش و اهمیت معلمان، مربیان و مشاوره های اطلاعاتی تفاوت های زبانی به عنوان عاملی بسیار اثرگذار
انگوبین و همکاران	۲۰۱۰	رفتار اطلاع یابی بهداشتی	تفاوت های زبانی به عنوان عاملی بسیار اثرگذار باورها، اعتقادات و آداب و رسوم در دسترسی و استفاده از اطلاعات
چن	۲۰۱۰	جستجوی اطلاعات سلامت	آموزش هنجارها اجتماعی، فرهنگی و سیاسی فراهم آوری منابع اطلاعاتی به زبان مادری
گوندرسون	۲۰۱۱	خدمات کتابخانه ها برای مهاجران	اهمیت و تأثیر کتابخانه های عمومی توجه به نیازهای اطلاعاتی آموزشی، شغلی، ارتباط با جامعه میزبان، اطلاعات محل سکونت، اطلاعات دینی و مذهبی،
ماچت و گاندور	۲۰۱۲	رفتار اطلاع یابی مهاجران	نیاز به منابع اطلاعاتی خاص و ویژه مهاجران ایجاد یک مکان امن و مطمئن برای انتقال اطلاعات به مهاجران نیازسنجی اطلاعات برای مهاجران نیازهای اطلاعاتی نوجوانان
اودانسون، اسمت و آبو	۲۰۱۲	کمک کتابخانه های عمومی به مهاجران	یادگیری مهارت های اجتماعی و هنجارهای فرهنگی افزایش توانمندی و فراگیری تخصص ها و مهارت ها اهمیت خانواده و اطرافیان در دسترسی به اطلاعات احساس تبعیض، استرس، اضطراب، عدم احساس تعلق به جامعه میزبان و ... به عنوان مانعی در اطلاع یابی
کو یونگ	۲۰۱۳	رفتار اطلاعاتی گروه خاص مهاجران	اهمیت فناوری های نوین اطلاعاتی، شبکه های مجازی در دسترسی و کسب اطلاعات اهمیت ویژگی های فردی و شخصی در اطلاع جویی اهمیت متخصصان سلامت در دسترسی مهاجران به اطلاعات بهداشتی
بویس	۲۰۱۳	نیازهای اطلاعاتی بهداشتی مهاجران	نابرابری میان مهاجران و شهروندان در دسترسی به اطلاعات بهداشتی مورد نیاز نقش و اهمیت رسانه های دیداری، شنیداری و چاپی کشور خودشان در دسترسی به اطلاعات بهداشتی و تأمین نیازهای اطلاعاتی آنها
خویر	۲۰۱۳	رفتار اطلاعاتی مهاجران	اهمیت متخصصان سلامت در دسترسی مهاجران به اطلاعات بهداشتی نقش تفاوت های فرهنگی، هزینه های منابع اطلاعاتی، در دسترس قرار نداشتن و دشواری در دسترسی به اطلاعات (موانع و چالش های پیش روی مهاجران)
های من	۲۰۱۴	خدمات بهداشتی و جستجوی اطلاعات	
او می	۲۰۱۴	اطلاع یابی بهداشتی مهاجران	
او می	۲۰۱۵	اطلاع یابی بهداشتی مهاجران	

کودکان دارد (که یکی از شاخص های توسعه یافتگی کشورها می باشد). نتایج این مطالعه نشان داده است که برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی بویژه با استفاده از نیروهای داوطلب و مدرسین افغانی تأثیر بسیار زیادی بر ارتقای دانش و آگاهی مهاجران در زمینه بهداشت آنان داشته است (محمودی، ۱۳۸۲). احمدی نژاد نیز در پژوهشی به بررسی اندازه گیری فقر چند بعدی و نابرابری های پناهندگان افغانی ساکن نقاط منتخب ایران پرداخته است.

سیاستگذاری پناهندگان ایران و عدم یک دیپلماسی موفق و هماهنگ در جلب و جذب سازمان ها و کمک های مورد نیاز، مهمترین مانع در این زمینه شناسایی شده است (فیاضی، ۱۳۸۱). محمودی در پژوهشی به بررسی مشارکت مهاجرین افغانی و سازمان غیر دولتی در آموزش بهداشت باروری آنها پرداخته است. وی در پژوهش خود به نکته اشاره کرده است که ارتقاء آگاهی گروه های آسیب پذیر (مهاجران) نقش بسزایی در کاهش مرگ و میر مادران و

(هم از دیدگاه مدیران و برنامه ریزان حوزه مهاجرت، متخصصان و سیاستگذاران حوزه اطلاعات و هم در نقطه نظرات خود مهاجران) کدامند؟

### روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و با استفاده از روش ترکیبی همزمان (کمی و کیفی) انجام شده است. جامعه پژوهش بخش کمی را را کلیه مهاجران و اتباع افغانستانی و عراقی ساکن کشورمان تشکیل می دهند که به صورت مجاز و قانونی در کشورمان زندگی می کنند. جامعه پژوهش در بخش کیفی پژوهش نیز، شامل برنامه ریزان، مدیران و سیاستگذاران حوزه اطلاعات و مهاجرت بوده است. با توجه به آمارهای بدست آمده از سرشماری مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۰، اداره کل امور اتباع و مهاجران خارجی وزارت کشور، سفارت خانه های کشورهای افغانستان و عراق و نیز کمیساریای عالی سازمان ملل در امور پناهندگان، نزدیک به ۱/۵۰۰/۰۰۰ مهاجر افغان و نزدیک به ۳۰۰/۰۰۰ مهاجر عراقی در ۲۴ استان کشورمان زندگی می کنند (اقامت و تردد مهاجران در ۷ استان کشورمان غیر قانونی می باشد) که جامعه پژوهش را تشکیل می دهند. از آنجایی که بیش از ۱ میلیون اتباع این افغان و بخشی از مهاجران عراقی به صورت غیر قانونی و بدون کارت تردد (کارت اقامت، کارت هویت سازمان ملل و ...) در کشورمان حضور دارند، این دسته از افراد در جامعه پژوهش گنجانده نشده اند. برای انتخاب نمونه پژوهش (بخش کمی) ابتدا ۷ استان مرزی ایلام، خراسان جنوبی، خراسان رضوی، خوزستان، سیستان و بلوچستان، کردستان و کرمان (به صورت نمونه گیری هدفمند) که بخش قابل توجهی از مهاجران این دو کشور در آن زندگی می کنند (هر چند که آمار دقیقی از تعداد مهاجران در استان های کشور موجود نمی باشد، ولی اسناد محکمی در مرکز آمار و اداره کل اتباع خارجی وزارت کشور نشان داده است بخش قابل توجهی از مهاجران خارجی در استان های مرزی کشورمان زندگی می کنند و دلیل انتخاب این استان ها نیز درصد بالای مهاجران در استان های مذکور بوده است)، انتخاب و با بررسی آمار مربوط به مهاجران در سایر مناطق کشور، استان هایی که بیشترین تعداد مهاجر در آن زندگی می کنند (۵ استان اصفهان، تهران، فارس، قم و یزد) به نمونه پژوهش اضافه گردیده اند و با توجه به جدول تعیین حجم نمونه مورگان، ۳۸۴ نفر از مهاجران از ۱۲ استان کشورمان به صورت تصادفی انتخاب شده اند. در جدول زیر،

نتایج این پژوهش نشان داده است که نه تنها نابرابری هایی در دسترسی مهاجران به بهداشت و مسکن وجود داشته است، بلکه دسترسی آنها به آموزش نیز با مشکلات و چالش های زیادی همراه است. نتایج این مطالعه همچنین نشان داده است که در مهمانشهر ها و کمپ های مخصوص مهاجران، فقر چند بعدی و نابرابری های موجود عمیق تر و قابل ملاحظه تر می باشد (احمدی نژاد، ۱۳۸۹). در خارج از کشور نیز پژوهش های متفاوت و گوناگونی در این رابطه صورت گرفته است که به طور خلاصه در جدول ۱ مشاهده است.

همچنین می توان اشاره نمود که مهاجران، با توجه به وضعیت فرهنگی و اجتماعی و نیز نیازهای اطلاعاتی متفاوت خود در مقایسه با جامعه میزبان، رفتار ها و فرایندهای اطلاع یابی متفاوتی را بروز می دهند. شناخت دقیق این وضعیت نیازمند انجام پژوهش عمیق و جدی است. با توجه به مسائل مطرح شده باید بیان داشت که انجام این پژوهش و مطالعاتی این چنینی می تواند نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع یابی مهاجران خارجی در کشورمان را مشخص نموده و عوامل تاثیرگذار بر دسترسی و دستیابی به اطلاعات و نیز موانع و مشکلات پیش روی مهاجران (که با جامعه امروزی ایران گره خورده اند) را به منظور رفع نیاز اطلاعاتی و روشن شدن مجراهای رفع این نیازها توسط آنان شناسایی نماید. نیازهایی که غفلت از آن ها ممکن است پیامدهای منفی اجتماعی و فرهنگی زیادی را ببار آورد. با توجه به مسائل مطرح شده، هدف از پژوهش حاضر شناسایی نیازهای اطلاعاتی و عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران و ارائه راهکارهای مناسب به منظور مرتفع ساختن موانع پیش روی آنها و بهبود وضعیت کنونی می باشد. با توجه به هدف ذکر شده، این پژوهش در صدد پاسخگویی به سوالات اساسی زیر است:

۱. نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران کدامند؟
۲. میزان تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران به چه میزانی می باشد؟
۳. عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران کدامند؟
۴. موانع و چالش های پیش روی مهاجران خارجی در ایران در دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان کدامند؟
۵. پیشنهادات، راه حل ها و راهکارهای مناسب جهت بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان

جدول ۲. توزیع فراوانی مهاجران انتخاب شده در ۱۲ استان کشور

استان محل سکونت	تعداد	درصد	استان محل سکونت	تعداد	درصد
اصفهان	۱۷	۴/۴٪	سیستان و بلوچستان	۲۳	۶٪
ایلام	۱۶	۴/۲٪	فارس	۲۰	۵/۲٪
تهران	۱۰۳	۲۶/۸٪	قم	۳۶	۹/۴٪
خراسان جنوبی	۲۵	۶/۵٪	کردستان	۲۶	۶/۸٪
خراسان رضوی	۴۵	۱۱/۷٪	کرمان	۲۶	۶/۸٪
خوزستان	۳۳	۸/۶٪	یزد	۱۴	۳/۶٪

SPSS و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به بخش کیفی پژوهش (مصاحبه ها)، از تحلیل محتوا استفاده شده است.

### یافته ها

اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه در رابطه با ویژگی‌های جمعیت شناختی مهاجران مورد بررسی در جدول ۳ به تفکیک قابل مشاهده است.

### سوال اول پژوهش: نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران کدامند؟

برای بررسی و شناسایی نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران، چهار گونه اطلاعات اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و نیز اطلاعات بهداشتی و سلامت مورد توجه قرار گرفته و مجموعاً ۲۷ گویه مربوط به این چهار گونه اطلاعات اختصاص داده شده است که در جدول زیر قابل مشاهده است.

یافته های بدست آمده از مطالعه حاضر نشان داده است که نیاز به دریافت اطلاعات بهداشتی و سلامت توسط مهاجران، در مقایسه با انواع دیگر نیازهای اطلاعاتی اولویت بالاتری داشته و این گروه از افراد، تمایل بیشتری به دریافت اطلاعات حوزه بهداشت و سلامت داشته اند. بعلاوه، یافته ها نشان داده است که نیاز به دریافت اطلاعاتی شغلی (۴/۰۲)، نیازهای اطلاعاتی دینی و مذهبی (۳/۷۱)، اطلاعات مربوط به مرزها و مکان های مجاز و ممنوع (۳/۸۱) و نیز نیاز به اطلاعات در رابطه با بیماری ها (۴/۰۵) با بالاترین میزان میانگین، به عنوان مهمترین نیازهای اطلاعاتی اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و بهداشتی مهاجران شناسایی شده اند.

### سوال دوم پژوهش: میزان تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران به چه میزانی می باشد؟

نمونه انتخاب شده از مهاجران در استان های مختلف کشورمان قابل مشاهده می باشد.

بعلاوه، پرسشنامه محقق ساخته که روایی و پایایی آن پیشتر به تایید رسیده است، میان جامعه آماری پژوهش توزیع شده است. روایی پرسشنامه با بررسی نظرات صاحب نظران علم اطلاعات و دانش شناسی، علوم اجتماعی و نیز متخصصان حوزه مهاجرت و پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است ( که آلفای بدست آمده در رابطه با تک تک موارد بیشتر از ۰/۷ بوده است). همچنین برای پاسخگویی به سوال آخر مطالعه حاضر و شناسایی راه حل ها و راهکارهای اجرایی مناسب جهت تسهیل دسترسی مهاجران و اتباع خارجی در کشورمان به اطلاعات مورد نیازشان، مصاحبه ای با ۱۰ نفر از مدیران و سیاستگذاران حوزه های مهاجرت و اطلاعات صورت گرفته است. با مطالعه و بررسی متون و منابع مرتبط، موسسات داخلی و بین المللی حمایت کننده مهاجران (سازمان بین المللی مهاجرت، کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل، اداره کل اتباع خارجی وزارت کشور و ...) و نیز سازمان های آموزشی و اطلاعاتی که می توانند به صورت مستقیم بر تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران تاثیرگذار باشند ( مراکزی از قبیل کتابخانه های عمومی، کانون های پرورش فکری، آموزش و پرورش، وزارت علوم، وزارت بهداشت و ...) شناسایی و مدیران و برنامه ریزان ارشد آنها انتخاب شده اند. بعلاوه، از نظرات و پیشنهادات یکی از نمایندگان مجلس (عضو کمیسیون آموزش و آگاه به مسائل و مشکلات مهاجران) به عنوان قانونگذار نیز استفاده شده است. دلیل انتخاب این دسته از افراد، نقش و تاثیر گذاری مستقیم تصمیمات آنها بر روی مهاجران (و نیز نقش سازمان های مربوطه در کمک به مهاجران) و نیز وجود ظرفیت ها و پتانسیل های بالقوه در رابطه با کمک به دسترسی و تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران مورد بررسی بوده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش کمی از آزمون های آماری مرتبط و با استفاده از نرم افزار آماری

جدول ۳. مشخصات فردی مهاجران مورد بررسی

جنسیت	۲۶۳ نفر مرد (۶۸/۵٪)	۱۲۱ نفر زن (۳۱/۵٪)	ملیت	۲۷۴ نفر افغانستانی	۱۱۰ نفر عراقی
گروه سنی	سال ۱۹-۱۰	سال ۲۹-۲۰	سال ۳۹-۳۰	سال ۴۹-۴۰	سال ۵۹-۵۰
وضعیت تاهل	بی سواد و کم سواد	متوسطه و دیپلم	کاردانی و کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری
مدرك تحصیلی	۷۲ نفر (۱۸/۸٪)	۱۵۹ نفر (۴۱/۴٪)	۹۶ نفر (۲۵٪)	۴۳ نفر (۱۱/۲٪)	۱۴ نفر (۳/۶٪)
چگونگی زندگی در ایران	۲۱۹ نفر مجرد (۵۷٪)	۱۶۵ نفر مناهل (۴۳٪)	تحصیلات در ایران	۲۳۰ نفر داشته اند (۵۹/۹٪)	۱۵۴ نفر نداشته اند (۴۰/۱٪)
مدت زمان حضور در ایران	تنها	همراه خانواده	دوستان ایرانی	همراه دوستان و سایر گروه های مهاجر	
وضعیت اشتغال	۲۶ نفر (۶/۸٪)	۳۰۵ نفر (۵۲/۴٪)	۱۷ نفر (۴/۴٪)	۱۳۶ نفر (۳۵/۴٪)	
نحوه زندگی در ایران	۳۱ نفر (۸/۱٪)	۶۱ نفر (۱۵/۹٪)	۵۲ نفر (۱۳/۵٪)	۹۲ نفر (۲۴٪)	۱۴۸ نفر (۳۸/۵٪)
بوسيله	دانش آموز و دانشجو	کارمند	کارگر و شغل آزاد	خانه دار	بیکار
	۱۲۹ نفر (۳۳/۶٪)	۳۱ نفر (۸/۱٪)	۱۳۸ نفر (۳۵/۶٪)	۶۲ نفر (۱۶/۱٪)	۲۴ نفر (۶/۲٪)
	کارت هویت سازمان ملل	روادید (ویزا)	کارت اقامت	پناهندگی	
	۲۸۵ نفر (۶۷/۲٪)	۴۲ نفر (۱۰/۹٪)	۵۶ نفر (۱۴/۶٪)	۲ نفر (۷/۳٪)	

یک تقسیم بندی دیگر می توان بیان داشت که رسانه های دیداری و شنیداری (با میانگین ۳/۴۶) بیشترین تاثیر و مراکز و سازمان های تامین کننده اطلاعات (با میانگین ۲/۷۵) کم ترین میزان اثرگذاری را داشته است.

### سوال سوم پژوهش: عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران کدامند؟

برای پاسخگویی به سوال سوم پژوهش و شناسایی عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی مهاجران افغان و عراقی در کشورمان، ۴ عامل فردی و انگیزشی، عوامل اجتماعی، عوامل فرهنگی و نیز عوامل اقتصادی مورد توجه قرار گرفته و مجموعاً ۴۵ گویه مربوط به چهار متغیر مورد بررسی قرار گرفته است. برای تعیین عوامل فردی و انگیزشی ۹ گویه، عوامل اجتماعی ۱۴، عوامل فرهنگی ۱۶ و عوامل اقتصادی موثر ۶ گویه تعریف و در جدول زیر، میزان اثرگذاری هر یک از عوامل فوق نمایش داده شده است.

برای پاسخگویی به سوال دوم پژوهش و بررسی میزان تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران در ایران، رسانه های مختلف و نیز مراکز و سازمان های تامین کننده نیازهای اطلاعاتی شناسایی شده تا سهم هر یک از آنها در تامین نیازهای اطلاعاتی مشخص شود. سهم رسانه ها بر اساس ۳ نوع دیداری و شنیداری، فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و نیز منابع سنتی بوسيله ۸ گویه و سهم مراکز تامین کننده نیازهای اطلاعاتی بوسيله ۶ گویه مورد بررسی قرار گرفته است. در جدول ۵، سهم هر یک از ابزارها، محمل های اطلاعاتی و نیز مراکز و سازمان های اطلاعاتی تامین کننده نیازهای اطلاعاتی مهاجران قابل مشاهده است. یافته های بدست آمده از جدول ۵ نشان می دهد که مدارس و دانشگاه ها، رادیو و تلویزیون کشور خود مهاجران و نیز ماهواره با بالاترین میانگین ها، بیشترین نقش را در تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران داشته اند. همچنین در

جدول ۴. نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی در ایران

نیازهای اطلاعاتی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
نیازهای اطلاعاتی اجتماعی (۹ گویه)	۲۶۶	۵۰۰	۷۵۱	۱۰۱۸	۹۲۱	۳/۵۳
نیازهای اطلاعاتی فرهنگی (۷ گویه)	۴۰۲	۵۵۲	۵۳۲	۵۹۱	۶۱۱	۳/۱۷
نیازهای اطلاعاتی سیاسی (۶ گویه)	۳۱۶	۴۵۰	۴۹۳	۴۷۹	۴۹۸	۳/۰۸
نیازهای اطلاعاتی بهداشتی (۵ گویه)	۹۹	۱۵۵	۳۰۰	۶۸۶	۶۸۰	۳/۸۸

جدول ۵. میزان تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران خارجی بر حسب رسانه ها، مراکز و سازمان های اطلاعاتی

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	رسانه ها و مراکز اطلاعاتی
۲/۸۵	۶۰ (٪۱۵/۶)	۳۹ (٪۱۰/۳)	۱۳۲ (٪۳۱/۸)	۱۱۱ (٪۲۸/۹)	۵۲ (٪۱۳/۵)	رادیو و تلویزیون ایران
۳/۸۴	۱۲۶ (٪۳۲/۸)	۱۳۴ (٪۳۴/۹)	۷۴ (٪۱۹/۳)	۳۶ (٪۹/۴)	۱۴ (٪۳/۶)	رادیو و تلویزیون کشور مهاجران
۳/۷۰	۱۱۷ (٪۳۰/۵)	۱۱۷ (٪۳۰/۵)	۹۲ (٪۲۴)	۳۵ (٪۹/۱)	۲۳ (٪۶)	ماهواره
۲/۵۵	۲۹ (٪۷/۶)	۵۸ (٪۱۵/۱)	۹۱ (٪۲۳/۷)	۱۲۶ (٪۳۲/۸)	۸۰ (٪۲۰/۸)	اینترنت
۳/۵۴	۸۵ (٪۲۲/۱)	۱۵۵ (٪۴۰/۴)	۴۹ (٪۱۲/۸)	۷۲ (٪۱۸/۸)	۲۳ (٪۶)	شبکه های اجتماعی و مجازی
۳/۰۶	۷۷ (٪۲۰/۱)	۴۸ (٪۱۲/۵)	۱۱۰ (٪۲۸/۶)	۱۲۱ (٪۳۱/۵)	۲۸ (٪۷/۳)	مبایل/تلفن
۳/۰۴	۷۷ (٪۲۰/۱)	۴۴ (٪۱۱/۵)	۱۱۸ (٪۳۰/۷)	۱۰۶ (٪۲۷/۶)	۳۹ (٪۱۰/۲)	کتاب
۲/۵۹	۲۶ (٪۶/۸)	۵۷ (٪۱۴/۸)	۱۰۶ (٪۲۷/۶)	۱۲۳ (٪۳۲)	۷۲ (٪۱۸/۸)	روزنامه/مجله
۲/۸۴	۳۴ (٪۸/۹)	۶۶ (٪۱۷/۲)	۱۳۷ (٪۳۵/۷)	۱۰۰ (٪۲۶)	۴۷ (٪۱۲/۲)	مراکز و کتابخانه عمومی
۲/۶۸	۵۱ (٪۱۳/۳)	۲۸ (٪۷/۳)	۱۰۷ (٪۲۷/۹)	۱۴۲ (٪۳۷)	۵۶ (٪۱۴/۶)	کتابخانه مساجد و مراکز دینی
۲/۲۹	۲۹ (٪۷/۶)	۴۸ (٪۱۲/۵)	۶۳ (٪۱۶/۴)	۱۰۹ (٪۲۸/۴)	۱۳۵ (٪۳۵/۲)	سفارتخانه و کنسول گری
۲/۲۰	۳۲ (٪۸/۳)	۵۳ (٪۱۳/۸)	۴۴ (٪۱۱/۵)	۸۸ (٪۲۲/۹)	۱۶۷ (٪۴۳/۵)	دفاتر رسمی بین المللی
۳/۸۵	۱۴۸ (٪۳۸/۵)	۱۱۴ (٪۲۹/۷)	۵۹ (٪۱۵/۴)	۴۲ (٪۱۰/۹)	۲۱ (٪۵/۵)	مدارس/دانشگاه
۲/۶۲	۳۱ (٪۸/۱)	۵۸ (٪۱۵/۱)	۱۰۰ (٪۲۶)	۱۲۶ (٪۳۲/۸)	۶۹ (٪۱۸)	کتابفروشی ها و فروشگاه های فرهنگی و اطلاعاتی

مربوط به مهاجران عراقی و غیر فارسی زبان) (۳/۹۷)، "قوانین و مقررات بازدارنده" (۳/۸۵)، مشکلات تابعیتی و حقوقی در دسترسی به خدمات اطلاعاتی و کتابخانه ای" (۳/۸۰) و نیز "وجود دیدگاه های نژادپرستانه و تبعیض آمیز" (۳/۸۰)، از دیگر موانع و مشکلات اساسی و تاثیرگذار مهاجران در دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان عنوان شده است. قابل ذکر است که مجموعه عواملی که به عنوان موانع و مشکلات مهاجران مورد بررسی قرار گرفته اند، با میانگین نسبتاً بالای (۳/۵۹)، نقشی بالاتر از متوسط داشته و به طور کلی، یافته های مطالعه حاضر نشان داده است که موانع و محدودیت های چشمگیر و قابل ملاحظه ای در دسترسی این گروه از افراد به اطلاعات وجود داشته است.

### سوال پنجم پژوهش: پیشنهادات، راه حل ها و راهکارهای مناسب جهت بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان کدامند؟

برای پاسخگویی به آخرین سوال پژوهش و شناسایی راه حل ها، راهکارها و نیز پیشنهادات اجرایی مناسب جهت بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان و تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران افغانی و عراقی ساکن در کشورمان، همانطور که پیشتر نیز ذکر شده است، مصاحبه ای با مدیران و سیاستگذاران حوزه های مهاجرت و اطلاعات صورت گرفته است. مدیران ارشد کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان، اداره کل اتباع و

یافته های بدست آمده از جدول ۶ نشان داده است که عوامل اقتصادی (با میانگین ۳/۵۷) بیشترین تاثیر را در فرایند اطلاع یابی مهاجران مورد بررسی داشته است. بعلاوه، یافته های این مطالعه نشان داده است که وجود امکانات مربوط به فناوری و اتصال به شبکه (۴/۰۹)، عدم تابعیت ایرانی (۴/۰۸) و نیز آشنایی با فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی (۴/۰۱) بیشترین تاثیر و شرایط فیزیکی و جسمانی (۱/۶۸)، تعصبات فکری و نژادی (۱/۸۳) و اعتقادات و ارزش های دینی و مذهبی (۱/۹۹) گویه هایی بوده اند که کمترین تاثیر را در رفتار اطلاع یابی مهاجران داشته اند.

### سوال چهارم پژوهش: موانع و چالش های پیش روی مهاجران خارجی در ایران در دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان کدامند؟

برای پاسخگویی به سوال چهارم پژوهش و شناسایی موانع و چالش های پیش روی مهاجران در دسترسی به اطلاعات، ۲۴ گویه مطرح شده است که مهاجران "نبود کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی مخصوص و ویژه مهاجران" را (با میانگین ۴/۲۶) به عنوان مهمترین چالش پیش روی خود در دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان ذکر کرده اند. همچنین، "نبود/کمبود آشنایی با رایانه و فناوری های نوین" (۴/۰۹)، "نبود/کمبود منابع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی" (۴/۰۸)، "تسلط ناکافی به زبان فارسی

جدول ۶ عوامل موثر بر اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران

عوامل موثر بر اطلاع یابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
عوامل فردی و انگیزشی	۸۳۸ (۲۴/۲٪)	۷۸۵ (۲۲/۷٪)	۶۵۲ (۱۸/۹٪)	۶۴۱ (۱۸/۵٪)	۵۴ (۱۵/۶٪)	۲/۷۸
عوامل اجتماعی	۱۲۰۱ (۲۲/۳٪)	۱۰۶۷ (۱۹/۸٪)	۹۴۷ (۱۷/۶٪)	۹۸۸ (۱۸/۴٪)	۱۱۷۳ (۲۱/۸٪)	۲/۹۷
عوامل فرهنگی	۵۷۶ (۹/۴٪)	۹۵۰ (۱۵/۵٪)	۱۳۴۳ (۲۱/۸٪)	۱۶۲۳ (۲۶/۴٪)	۱۶۵۲ (۲۶/۹٪)	۳/۴۶
عوامل اقتصادی	۱۱۴ (۵٪)	۳۷۹ (۱۶/۵٪)	۵۴۹ (۲۳/۸٪)	۶۱۱ (۲۶/۵٪)	۶۵۱ (۲۸/۲٪)	۳/۵۷

۷. رفع نگاه های تبعیض آمیز در رابطه با مهاجران و یکسان سازی مجاری دسترسی و استفاده از اطلاعات میان مهاجران و جامعه ایرانی
۸. ضرورت توجه به قانونگذاری و بازبینی آیین نامه ها و دستورالعمل ها مربوط به اتباع غیر ایرانی
۹. تقویت فعالیت های داوطلبانه مهاجران و نیز گروه های داوطلب و مردم نهاد
۱۰. توجه به تهیه و دسترس پذیر ساختن منابع اطلاعاتی به زبان مادری مهاجران (بویژه مهاجران غیر فارسی زبان)
۱۱. حمایت رسانه ها (صدا و سیما، روزنامه ها، خبرگزاری ها و ...) از مهاجران و تعدیل نگاه امنیتی و انتظامی نسبت به مهاجران (تغییر رویکرد عمومی نسبت به آنها از تهدید به فرصت)
۱۲. گسترش دسترسی مهاجران به آموزش
۱۳. توجه و تمرکز ناشران، تولید کنندگان و مولفان به نیازهای اطلاعاتی، منابع اطلاعاتی مهاجران، حمایت از آنها و تلاش برای انجام اقدامات اساسی در این زمینه
۱۴. پیگیری اجرا و به سرانجام رساندن برنامه جهانی و بین المللی مربوط و مرتبط با مهاجران
۱۵. توجه مضاعف به مهماننواشیها، کمپ ها و محلات مهاجر نشین با تراکم جمعیتی بالا

### بحث و نتیجه گیری

مهاجران و پناهندگان از جمله گروه های خاص و محرومی می باشند که نه تنها توجه به نیازهای اطلاعاتی و تسهیل دسترسی آنها به اطلاعات، بلکه توجه به وضعیت حال، گذشته و کمک به بهبود زندگی آنها در کشور میزبان می تواند نتایج پربار و سودمندی را هم برای جامعه میزبان و هم برای خود مهاجران (افزایش توانمندی و ارتقای مهارت های آنها) فراهم آورد. نگاهی به رویکرد و اقدامات کشورهای توسعه یافته و پیشرفته دنیا در قبال مهاجران و پناهندگان نشان می دهد که این کشورها تلاش های گسترده و غیر قابل انکاری در جهت سازماندهی و بهبود شرایط زندگی مهاجران و پناهندگان داشته و با تقویت و

مهاجرین خارجی وزارت کشور، سازمان بین المللی مهاجرت، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، نهاد کتابخانه های عمومی، اداره کل دانشجویان غیر ایرانی وزارت علوم و وزارت بهداشت، مرکز امور بین الملل وزارت آموزش و پرورش، کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، رایزنان فرهنگی سفارتخانه ها و کنسول گری های این دو کشور در ایران و نیز یکی از نمایندگان مجلس شورای اسلامی (عضو کمیسیون فرهنگی و آشنا به مسائل مهاجران) جامعه پژوهش بخش کیفی مطالعه حاضر را تشکیل داده اند. پس از تجزیه و تحلیل مصاحبه های صورت گرفته (که به شیوه تکوین استقرایی مقوله ها صورت گرفته است)، مهمترین و اساسی ترین نظرات و پیشنهادات مدیران و سیاستگذاران در رابطه با "نیازهای اطلاعاتی مهاجران"، "بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان"، "رفع موانع و چالش های موجود" و نیز "اقدامات و حمایت های مورد نیاز" به شرح زیر می باشد:

۱. ضرورت تشکیل کارگروه ها و کمیته های تخصصی مربوط به مهاجران، برنامه ریزی، سیاستگذاری، نیازسنجی اطلاعات، الگو برداری از اقدامات و راهبردهای کشورهای توسعه یافته و انجام مطالعات مشابه مربوط به مهاجران
۲. ضرورت توجه مضاعف سازمان ها و مراکز اطلاعاتی به مهاجران و دسترس پذیر ساختن اطلاعات برای این گروه
۳. ضرورت توجه به ارائه اطلاعات و آموزش رسمی و غیر رسمی به کودکان و نوجوانان مهاجر در ایران
۴. ضرورت بکارگیری و تربیت کتابداران، ارائه دهندگان اطلاعات و ... مخصوص مهاجران
۵. اختصاص بخش خاص و مجزا و نیز بودجه و منابع مالی مخصوص و ویژه مهاجران و اتباع (ساخت مراکز فرهنگی، کتابخانه ها و ...)
۶. تقویت برنامه ها و فعالیت های فرهنگی مربوط به مهاجران



ارتقای دانش و آگاهی مهاجران و پناهندگان، از آنان به عنوان نیروی متخصص و ماهر (و نه نیروی کار ساده) نهایت استفاده را برده و در جهت تامین منافع ملی خود گام های اساسی و لازم را برداشته اند. جمهوری اسلامی ایران نیز به عنوان یکی از بزرگترین کشورهای مهاجر پذیر دنیا، میزبان خیل عظیمی از آوارگان و پناهندگان کشورهای همسایه خود در طی چند دهه اخیر بوده است و هر چند اقدامات بشردوستانه، ارزشمند، اساسی و برنامه های نسبتاً جامعی (با همکاری سازمان های بین المللی) در خصوص وضعیت معیشتی، بهداشتی، آموزش و بسیاری از حوزه های دیگر مربوط به مهاجران داشته است، ولی متأسفانه تاکنون نتوانسته است آنطور که باید در جهت تامین نیازهای اطلاعاتی، دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیاز و افزایش آگاهی و دانش آنها گام های اساسی را بردارد. مطالعه حاضر نیز با هدف بررسی نیازهای اطلاعاتی، شناسایی موانع و عوامل موثر بر اطلاع یابی مهاجران و نیز ارائه راهکارهایی جهت دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان صورت گرفته است.

یافته های پژوهش حاضر نشان داده است که نیازهای اطلاعاتی بهداشتی در مقایسه با سایر نیازهای بررسی شده در اولویت بالاتری قرار داشته و مهاجران مورد بررسی بر اهمیت و ضرورت دسترسی و دستیابی به آن تاکید بیشتری داشته اند. مقایسه نتایج بدست آمده از مطالعه حاضر با بسیاری از پژوهش های صورت گرفته در رابطه با نیازهای اطلاعاتی مهاجران و پناهندگان و اولویت های نیازهای اطلاعاتی آنها، همسو و همراستا می باشد. در رابطه با نیازهای اطلاعاتی بهداشتی مهاجران، یافته های چن و همکاران (۲۰۱۰)، بویس و همکاران (۲۰۱۳)، های من (۲۰۱۴)، کو یونگ و همکاران (۲۰۱۴) و ... با یافته های بدست آمده از این پژوهش همسو می باشد. همچنین مهاجران افغانی و عراقی مورد بررسی بر دسترسی به اطلاعات آموزش نیز تاکید فراوانی داشته اند که این امر در پژوهش های حکیم (۲۰۰۶)، ژن (۲۰۰۹)، انگوین و همکاران (۲۰۱۰) و ماچت و گاوندر (۲۰۱۲) قابل مشاهده بوده و آنان نیز بر ضرورت و اهمیت تهیه و تامین منابع اطلاعاتی آموزشی اشاره داشته اند. یافته های این پژوهش همچنین نشان داده است که مهاجران تمایل فراوانی بر دسترسی به اطلاعات شغلی و حرفه ای داشته اند و با نتایج بدست آمده از پژوهش های کارترین (۲۰۱۲) و خویر و همکاران (۲۰۱۳) همسو و همراستا می باشد. نیاز به دریافت

همچنین در رابطه با نیازهای اطلاعاتی مهاجران بویژه اطلاعات مربوط به هنجارها و قوانین اجتماعی می توان اشاره کرد که همکاری های سازمانهای مربوطه در این زمینه و انتقال و ارائه اطلاعات به طرق مختلف می تواند از گسترش آسیب های اجتماعی مهاجران در کشورمان جلوگیری کند و کاهش جرائم و تخلفات آنها را پدید آورد. آمارهای مربوط به جرائم صورت گرفته توسط مهاجران بویژه افغانه در کشورمان نشان داده است که بخش قابل توجهی از این آسیب ها توسط مهاجران بی سواد و کسانی صورت گرفته است که از دسترسی به آموزش محروم بوده اند و توجه و سرمایه گذاری در این بخش می تواند تبعات منفی کمتری را به همراه داشته باشد.

آگاه نمودن مهاجران و پرکردن اوقات فراغت آنها (اطلاعات مربوط به اوقات فراغت) نیز می تواند نقش بسزایی در سلامت و بهداشت روانی آنها داشته باشد. با توجه به جوان بودن جامعه امروزی مهاجران در ایران لازم است به نیازهای اطلاعاتی مربوط به اوقات فراغت آنها نیز توجه ویژه ای شود تا با پر نمودن اوقات فراغت آنها در

استفاده از برنامه های تلویزیونی ایران با مشکل زبانی روبرو نیستند. پیشنهاد می شود که صدا و سیما و سایر رسانه توجه خاص و ویژه ای نسبت به مخاطبان غیر ایرانی در داخل کشور داشته باشند و به همان اندازه ای که به ایرانیان خارج از کشور و نیز مخاطبان غیر ایرانی در خارج از کشور توجه دارند (کانال ها و شبکه های ماهواره ای صدا و سیما به زبان فارسی و دیگر زبان ها برای این مخاطبان)، به نیازهای مهاجران افغانی و عراقی در کشورمان نیز توجه نماید. وجود رسانه های جایگزین خبری و اطلاعاتی مرتبط با زندگی مهاجران می تواند باعث افزایش گرایش آنها به استفاده از این کانال ها شود و از آنجایی که این رسانه ها در بسیاری از موارد با منافع عمومی و ملی کشور غیر همسو هستند، این موضوع باید توسط مسئولان و سیاستگذاران کلان کشور مورد توجه و دقت بیشتری قرار گیرد.

همانطور که در بخش یافته ها اشاره شده است، بخش قابل توجهی از نیازهای اطلاعاتی مهاجران در محیط هایی از قبیل مدارس، دانشگاه ها و مراکز آموزشی بدست می آید. کتابخانه های عمومی و مراکزی از این قبیل نیز از پتانسیل بالایی برای خدمت رسانی به این گروه از جامعه برخوردار بوده و می توانند نقش آفرین باشند. نتایج بسیاری از پژوهش های پیشین و مرتبط نشان داده است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته دنیا، کتابخانه های عمومی نقش ویژه ای در خدمت رسانی به مهاجران و اتباع خارجی داشته و نه تنها منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنها را تامین کرده اند، بلکه این فرصت را در اختیار مهاجران قرار داده اند که از آن به عنوان یک پایگاه فرهنگی و اجتماعی مناسب بهره مند شوند. متأسفانه تحلیل داده های بدست آمده از پژوهش حاضر نشان داده است که این مراکز در ایران نتوانسته اند آنطور که باید در خدمت رسانی و تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران موفق عمل کنند و برنامه ریزی و طرح های جامع و مفیدی در این زمینه نداشته اند. همچنین نیازسنجی اطلاعاتی دقیقی از خواسته های مهاجران و اتباع خارجی در کتابخانه های عمومی صورت نگرفته و توجهی به تهیه کتاب و منابع اطلاعاتی در این مراکز صورت نگرفته است. تحلیل مصاحبه های صورت گرفته با مدیران ارشد کتابخانه های عمومی نشان داده است که این مرکز توجهی به فرهنگ، تاریخ، زبان، ادبیات و ... مهاجران نداشته است و کاستی های نسبتاً زیادی در این زمینه احساس می شود.

همچنین یافته ها نشان داده است که مراکز و دفاتر رسمی بین المللی مربوط به مهاجران در مقایسه با سایر

جهت مطلوب و رشد ارزش های اجتماعی و اسلامی، از انحرافات که این گروه از جامعه را تهدید می کند، به نحو مطلوبی جلوگیری شود. همچنین از آنجایی که بخش عمده ای از مهاجرانی که در ایران زندگی می کنند، اهل تسنن می باشند، تهیه منابع و اطلاعات مرتبط نیز لازم و ضروری بنظر می رسد. بعلاوه یافته ها نشان داده است که نیاز به اطلاعات مربوط به مرزها و مکان های مجاز و ممنوع یکی از مهمترین نیازهای اطلاعاتی ذکر شده توسط مهاجران بوده است. از آنجایی که دولت جمهوری اسلامی ایران به دلایل مختلف از جمله دلایل امنیتی، انتظامی و ... محدودیت هایی را جهت تردد، اقامت و زندگی مهاجران در برخی از مناطق کشور ایجاد نموده است، بهتر است اطلاع رسانی های گسترده ای در این زمینه صورت گیرد تا از بوجود آمدن مشکلات احتمالی جلوگیری بعمل آید. در این زمینه، سفارت خانه، کنسولگری های این دو کشور و نیز اداره کل اتباع وزارت کشور (و تمامی اداره کل های امور اتباع و مهاجرین استانداری های کشور) می توانند به اشکال مختلف از جمله اطلاع رسانی از طریق پیامک، شبکه های اجتماعی و ... این اطلاعات را در دسترس مهاجران قرار دهند.

بعلاوه، یافته های این پژوهش نشان داده است که رادیو و تلویزیون کشورهای افغانستان و عراق نسبت به سایر رسانه های دیداری و شنیداری، تاثیر بیشتری در تامین نیازهای اطلاعاتی و دسترسی مهاجران این دو کشور به اطلاعات مورد نیازشان داشته و رسانه های جمهوری اسلامی ایران کم ترین نقش و اهمیت را برای مهاجران داشته است. نتایج پژوهش هما علی نیز نشان داده است که مهاجران برای کسب و تامین نیازهای اطلاعاتی خود، به طور گسترده ای به رسانه ها (بویژه رسانه های مختلف خارجی) توجه دارند. در رابطه با نقش و اهمیت فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی و تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران از این کانال ها نیز شبکه های اجتماعی بیشترین و اینترنت کمترین اهمیت را داشته است. بر خلاف یافته های بدست آمده از این پژوهش، مطالعات پیشین از جمله هما علی (۲۰۰۶)، مانسون و لاماین (۲۰۰۷) و ... نشان داده است که اینترنت یکی از مهمترین مجاری کسب اطلاعات توسط مهاجران در دیگر مشورها می باشد و این نتایج با یافته های پژوهش حاضر همسو نمی باشد. در رابطه با یافته های بدست آمده می توان اشاره نمود که مهاجران و اتباع دیگر کشورها در کشورمان، محدودیتی در استفاده از رسانه ملی نداشته و بخش عظیمی از افغانه نیز برای

اطلاعاتی و رایانه ای، میزان رضایت آنها، انگیزش، احساس نیاز و چندین گویه دیگر از مهمترین عوامل سنجیده شده در رابطه با عواما فردی بوده است و محققان و نظریه پردازان این حوزه نیز، عوامل شخصی و شناختی را مهمترین و تاثیرگذارترین فاکتور بر رفتار اطلاعاتی جستجوگران اطلاعات به حساب می آورند. افزایش روش هاف کانال ها و مسیرهای دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیاز نیز که هم در مصاحبه های صورت گرفته و هم در نظرات مهاجران بدان اشاره شده است، می تواند عامل مهمی در کسب اطلاعات توسط این گروه از افراد مورد بررسی باشد. ساخت و گسترش کتابخانه ها و مراکز فرهنگی و اطلاعاتی، تسهیل قوانین و مقررات دسترسی و استفاده اطلاعات، افزایش آزادی های اجتماعی مهاجران، ارتباطات و تعاملات مناسب تر با آنها و تلاش برای آموزش آنها برای بالابردن و ارتقای مهارت های اجتماعی و ارتباطی آنها، گسترش مشارکت اجتماعی اتباع و بسیاری دیگر از عوامل اجتماعی که اهمیت آنها مورد تاکید قرار گرفته است، از عوامل هستند که توجه بدان نیز نتایج سودمندی را بدنبال خواهد داشت.

همچنین از آنجایی که عوامل فرهنگی نیز تاثیر فابل توجهی در فرایند اطلاع یابی مهاجران داشته است، تقویت زیرساخت های فرهنگی و توجه به مسائلی از این قبیل نیز می تواند در بهبود کسب اطلاعات توسط مهاجران تاثیرگذار باشد. یکی از مهمترین مسائلی که در این بخش وجود داشته است، احساس بیگانگی، تبعیض و نگاه های نابرابر تصمیم گیرندگان و ارائه دهندگان اطلاعات به این گروه بوده است. وضعیت علمی، فرهنگی و تحصیلات خانواده های مهاجران نیز یکی دیگر از عوامل تاثیر گذار بوده است. تفاوت های فرهنگی مهاجران با جامعه ایرانی از قبیل آداب، رسوم و ریشه های فرهنگی آنها نیز در این فرایند اثر گذار است. در این زمینه نیز می توان اشاره کرد که سازمان ها و مراکز فرهنگی کشورمان می توانند با برنامه های مخصوص و اجرایی خود برای تقریب فرهنگی میان مهاجران و جامعه ایرانی و از میان برداشتن نابرابری ها و تبعیض های موجود فدم برداشته و سیاست گذاران و قانونگذاران از جمله مجلس شورای اسلامی نیز می تواند با تعدیل نگاه امنیتی و انتظامی نسبت به مهاجران، شرایط را برای فعالیت های گسترده تر مهاجران در زمینه دسترسی آنها به اطلاعات فراهم آورد. بعلاوه از آنجایی که مشترکات فرهنگی، تاریخی، دینی و زبانی گسترده ای میان کشورهای

سازمان ها و مراکز مورد بررسی، کمترین نقش را در رابطه با تامین نیازهای اطلاعاتی مهاجران داشته اند. تجزیه و تحلیل مصاحبه های صورت گرفته با مسئول ارشد برنامه ریزی و آموزش کمیساری عالی پناهندگان سازمان ملل، سازمان بین المللی مهاجرات و ... نشان داده است که بخش قابل توجهی از هزینه ها و اعتبارات اختصاص داده شده مربوط به بهبود وضعیت معیشتی و بهداشتی مهاجران بوده است و در بخش آموزش، افزایش دانش و ارتقای آگاهی و مهارت های مهاجران، برنامه ها و اقدامات جامع و کاملی صورت نگرفته است. یکی از بزرگترین موانع مطرح شده توسط مدیران این بخش، عدم دریافت بخش قابل توجهی از بودجه های مصوب جهانی توسط سازمان ملل بوده است (کمتر از ۱۶ درصد از اعتبارات تعهد داده شده) که جا دارد با ریزنی و تعامل سازمان های متوسط این بخش بویژه دستگاه دیپلماسی کشورمان، بودجه مورد نیاز برای جمعیت میلیونی مهاجران و پناهندگان عراقی و افغانی ساکن در کشورمان اخذ و تمهیدات مناسبی جهت اطلاع رسانی های مورد نیاز، تهیه و تامین منابع اطلاعاتی و نیز تسهیل دسترسی آنها به اطلاعات مورد نیازشان اتخاذ شود. همچنین یافته ها نشان داده است که کتابفروشی ها، ناشران و توزیع کنندگان محصولات اطلاعاتی نقش کم رنگی در تامین اطلاعات مورد نیاز مهاجران داشته اند. در این باره نیز جا دارد اشاره شود که حمایت از ناشران و نویسندگان افغانی و عراقی، اختصاص دفتر و مکانی خاص و مجزا برای فعالیت آنها در ایران، حمایت از تولیدات محصولات فرهنگی مربوط و مورد نیاز مهاجران، حمایت از ناشران ایرانی در تهیه و تولید آار مورد نیاز مهاجران و بسیاری از عوامل دیگر که در مصاحبه های صورت گرفته به وفور بر آنها تاکید شده است می تواند نقش تعیین کننده ای در خدمت رسانی مطلوب تر و دسترسی مهاجران و اتباع این دو کشور به آثار و منابع اطلاعاتی مورد نیازشان داشته باشد. بی شک ناشران، نویسندگان افغانی و عراقی بویژه فرهیختگان و متخصصان مهاجر، شناخت بهتر و مناسب تری از نیازهای هموطنان خود داشته و همفکری و استفاده از تجربیات ارزشمند آنها تاثیر عمیقتر و سودمند تری را به همراه خواهد داشت.

از سویی دیگر، یافته های بدست آمده از مطالعه حاضر نشان داده است که مجموعه ای از عوامل فردی، شخصی و انگیزشی بر اطلاع یابی و دسترسی مهاجران به اطلاعات تاثیر داشته است. افزایش آگاهی و دانش افراد، سواد

ایران، افغانستان و حتی عراق وجود داشته است، تقویت و توجه مضاعف به این مسائل مشترک نیز می تواند گره گشا باشد.

همچنین نتایج این مطالعه نشان داده است که موانع و چالش های متفاوت و تاثیرگذاری در کسب اطلاعات و فرایند اطلاع یابی مهاجران وجود داشته است. بخش قابل توجهی از مشکلات موجود به مسائلی از قبیل بودجه و اعتبار، بخش خاص و مجزا برای مهاجران، نیروی انسانی، همکاری و تعاملات سازمان ها و مراکز، خط مشی ها و برنامه های مدون و ضعف در برنامه ریزی و مدیریت اتباع و مهاجران مربوط می شود. همچنین سایر مشکلات و معضلات مهاجران از قبیل مسائل و مشکلات اقامتی و نیز وضع نا مساعد اقتصادی به صورت مستقیم و غیر مستقیم تاثیر زیادی بر نیازهای اطلاعاتی و فرایند اطلاع یابی آنها داشته و همانگونه که در نظرات مصاحبه شوندهگان نیز عنوان شده است، یکی از مهمترین برنامه ها و اقدامات این بخش که می تواند مورد توجه قرار گیرد، توجه به وضعیت حاضر، گذشته و سایر نیازمندی ها و ناگواری های مربوط به مهاجران (نیازهای اولیه) در کنار نیازهای اطلاعاتی و اطلاع یابی آنها می باشد.

در رابطه با برنامه ها و اقدامات صورت گرفته توسط سازمان ها و متولیان حوزه های اطلاعات و مهاجرت نیز می توان چنین جمع بندی نمود که حمایت از برنامه ها و گسترش اقدامات و فعالیت های مربوط و مرتبط به مهاجران می تواند نقش تعیین کننده ای در افزایش آگاهی و دانش مهاجران داشته باشد. این مهم با سیاستگذاری های جامع برنامه ریزان، همراهی و مساعدت ارگان ها و سازمان های مربوطه، افزایش توجه و حمایت دست اندرکاران و ارائه دهندگان خدمات اطلاعاتی، سرمایه گذاری، طراحی و ساخت و اجرای پروژه های مرتبط و مناسب و بسیاری دیگر از برنامه های انجام و طرح ریزی شده می تواند صورت گیرد.

راه حل ها و راهکارهای مناسب و مفیدی را نیز می توان برای بهبود دسترسی مهاجران به اطلاعات مورد نیازشان پیاده سازی و اجرا نمود. این راهکارها را می توان در بخش های بهبود قوانین و مقررات، افزایش و گسترش برنامه ها و اختیارات و نیز ارائه خدمات مطلوب تر و مفیدتر تقسیم بندی نمود. پیگیری، تصویب و اجرای لوایح و طرح های مربوط به امورات مهاجران توسط دولت و مجلس شورای اسلامی، الگوبرداری از اقدامات و فعالیت هایی که کشورهای توسعه یافته و مهاجر پذیر کهان در قبال

مهاجران خارجی داشته اند و استفاده از ظرفیت های و تغییر رویکرد ملی و عمومی نسبت به مهاجران از تهدید به فرصت، می تواند نتایج پربار و درخشانی را سبب شود. در پایان می توان اثربخش ترین راهکارهای قابل اجرا جهت تسهیل و تسریع اطلاع یابی مهاجران خارجی در ایران را در موارد زیر خلاصه نمود:

۱. بهبود وضعیت و شرایط فرهنگی و اجتماعی مهاجران
۲. بهبود وضعیت اقتصادی و معیشتی مهاجران
۳. بهبود تقویت حمایت ها و همکاری های سازمان های داخلی در کمک و حمایت از مهاجران
۴. بهبود و تقویت حمایت و همکاری های سازمان های رسمی بین المللی در کمک و حمایت از مهاجران
۵. توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی و ساختارهای موجود در جامعه ایرانی و تلاش برای بهبود آن
۶. بهبود قوانین، آیین نامه ها و مقررات موجود و مرتبط با مهاجران
۷. بهبود حمایت نیروی انسانی، متخصصان و ارائه دهندگان اطلاعات از مهاجران و مسائل مربوط به آنان
۸. بهبود حمایت از فرهیختگان، متخصصان و خیران مهاجر
۹. بهبود حمایت رسانه ها، گروه های مردم نهاد و شبکه های اجتماعی در رابطه با مهاجران
۱۰. بهبود حمایت آموزش و پرورش، دانشگاه ها، مراکز آموزشی و اطلاعاتی در رابطه با مهاجران
۱۱. بهبود حمایت از همایش ها، جشنواره ها، برنامه ها، طرح ها و پروژه های مربوط و مرتبط با مهاجران
۱۲. بهبود حمایت از مسیرها و کانال های دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعات مربوط به مهاجران
۱۳. بهبود و حمایت از دسترسی مهاجران به اطلاعات و منابع اطلاعاتی
۱۴. بهبود و حمایت از زیر ساخت های اطلاعاتی و ارتباطی و ارتقای سهم و جایگاه مهاجران در استفاده از آن

## References

- Ahmadinejad, M. (2010). Measurement of multidimensional poverty and inequality among Afghan refugees living in selected parts of Iran. Master Thesis of Economic, Al-Zahra

- Organization for Migration.
- Khabaz Beheshti, Z.(2002). Immigration: Study of challenges and problems of immigrants in the world. Tehran: Ashtiyān Ketāb. (In Persian)
- Khodami, M. (2007). Afghan Refuge in Iran: Second-hand People. Available at [http://sociologyofiran.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=487&Itemid=65](http://sociologyofiran.com/index.php?option=com_content&task=view&id=487&Itemid=65).
- Khoir, S., Du, J. T., & Koronios, A. (2014). Study of Asian Immigrants' Information Behaviour in South Australia: Preliminary Results. In iConference 2014 Proceedings (p. 682 - 689). doi:10.9776/14316
- Koo, J. H. (2013). "Adolescents' Information Behavior When Isolated From Peer Groups: Lessons From New Immigrant Adolescents Everyday Life Information Seeking". Electronic Theses, Treatises and Dissertations. Paper 7452. <http://diginole.lib.fsu.edu/etd/7452>
- Lucas, D. (1994). Beginning population studies. National center for development studies, the Australian National University.
- Machetmm, M. & Govender, K.S. (2012). Information behavior of recent Chinese immigrants in Auckland, New Zealand. South African Journal of Libraries & Information Science, 78(1): 25.
- Mahmudi, L. (2003). Participation of Afghan refugees and non-government organization in reproductive health education. First National Conference on Health education and health promotion. Isfahan, Iran. (In Persian)
- Manjunatha, K; Shivalingaiah, D. (2003). Information access in Libraries: Methods and Problems. In M.Bavakutty & et al, Information access management and exchange in the technological age(pp.65-82). New Dehli: ESS ESS Publication.
- Mason, D, and C Lamain (2007) Nau Mai Haere Mai ki Aotearoa: Information seeking behavior of New Zealand immigrants. Wellington: Centre for Applied Cross-Cultural Research, Victoria University of Wellington.
- Nguyen, G.T. and et al (2010). Cancer-related information seeking and scanning behavior of older Vietnamese immigrants. Journal of Health Communication, 15(7):754-68. doi: 10.1080/10810730.2010.514034
- Oh, K.M. and et al. (2014). The influences of immigration on health information seeking behaviors among Korean Americans and Native Koreans. Health Education Behavior, 41(2):173-85. doi: 10.1177/1090198113496789
- Oh, K.M and et al. (2015). Cancer Information Seeking Behaviors of Korean American Women: A Mixed-Methods Study Using Surveys and Focus Group Interviews. Journal of Health University. (In Persian)
- Audunson, R., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? Library & Information Science Research, 33 (3), 220- 227. doi: 10.1016/j.lisr.2011.01.003
- Boise, L. and et al. (2013). African refugee and immigrant health needs: report from a community-based house meeting project. Progress in Community Health Partnerships: Research. 7(4): 369-378. doi: 10.1353/cpr.2013.0045
- Chen C.J., Kendall J. & Shyu YI. (2010). Grabbing the rice straw: health information seeking in Chinese immigrants in the United States. Clinical Nursing Research, 19(4):335-53. doi: 10.1177/1054773810372542
- Courtright, C. (2005) "Health information-seeking among Latino newcomers: an exploratory study." Information Research, 10(2) paper 224 [Available at <http://InformationR.net/ir/10-2/paper224.html>]
- Davarpahan, M.R. (2007). Scientific Communication: Information need and Information behavior. Tehran: Dabizesh. (In Persian)
- Fayazi, M. (2003). Problems of Refugees in Iran after Iran Revelation and collaboration of International Organization. Master Thies of Low. Tehran University. (In Persian)
- Fisher, K. E. (2004) "Information behavior of Migrant Hispanic Farm Workers and Their Families in the Pacific Northwest" Information Research, 10(1) paper 199 [Available at <http://InformationR.net/ir/10-1/paper199.html>]
- Fleshman, K.K. (1995). Hispanos unidos: An analysis of information needs and practice in Austin's Latino immigrant community. Master's Thesis. University of Texas, Austin.
- Gundersen, A.(2011). Norwegian libraries and special services for immigrant women. In 77th IFLA Conference. San Juan, 13-18 August.
- Hakim Silvio, D. (2006) "The information needs and information seeking behavior of immigrant southern Sudanese youth in the city of London, Ontario: an exploratory study", Library Review, 55(4): 259-266
- Homa Ali. A. (2006). "Information-seeking patterns among Pakistani immigrants in the San Francisco Bay Area". Master's Theses. Paper 2866.
- Hyman, I. and et al.(2014). Self-management, health service use and information seeking for diabetes care among Black Caribbean immigrants in Toronto. Canadian Journal of Diabetes, 38(1): 32-37. doi: 10.1016/j.cjcd.2013.08.267
- Josh, D; Holdaway, J. (2008). Migration and Development Within and Across Borders: Research and Policy Perspectives on Internal and International Migration. Geneva: International

- and services for handicapped users of public libraries of Tehran. National Studies on Librarianship and Information Organization, 15(1), 69-80. (In Persian)
- Yamin Firooz M, Davarpanah M. Information needs and Information Seeking Behavior. National studies on librarianship and information organization. 2005;16(3):123-131. (In Persian)
- Zhen, T. (2009). Social capital, language and information seeking among Chinese immigrant in Chinatown, San Francisco. PhD diss., School of Education Secondary Reader: Monica McDermott, Department of Sociology Community Partners: Chinese Progressive Association (CPA) and Community Educational Services (CES) Presented to the Department of Sociology as an Honors thesis in partial fulfillment of the requirements of a Bachelor of Arts with Honors, Stanford University.
- Communication: International Perspectives, 7: 1-12. DOI:10.1080/10810730.2015. 1018578
- Shaterian, M; Ganjipour, M. (2010). Afghan Migration impact on economic and social condition in Kashan .Research and Urban Planning, 1(3), 83-102.
- Spink, A. & Cole, C. (2006). Human Information Behavior: Integrating Diverse Approaches and Information Use. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 57(1):25-35.
- Statistical center of Iran (2010). General Population and Housing Census. (In Persian). Available at [http://www.sci.org.ir/SitePages/report\\_90/Emigration\\_report.aspx](http://www.sci.org.ir/SitePages/report_90/Emigration_report.aspx)
- Taherpoor, F; Zamani, R; Mohseni, N. (2003). Comparative Study of Individual, Cognitive, and Motivational Bases of Prejudice Towards Afghan Immigrants. Psychological Research, 8(3-4), 9-29. (In Persian)
- Yaghoubpur Nargessi, T. (2004). Library sources



## **Iraqi and Afghan Immigrants Information Needs: Barriers and Effective Factors in Information Seeking Behaviors of Foreigners in Iran**

**Aref Riahi:** PhD Candidate, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran.

**Nadjla Hariri:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran. (Corresponding author) [nadjlahariri@gmail.com](mailto:nadjlahariri@gmail.com)

**Fatemeh Nooshinfar:** Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran.

### ***Abstract***

**Background and Aim:** Contrary to the fact that information must be accessible to all in every society, it is not obtainable for immigrants and refugees. The aim of this study is to find Information needs and the effective factors on information seeking of foreign immigrants in Iran and finding solution and presenting refining Policies.

**Methods:** Mixed research method was applied. Participants selected from 12 provinces (384 immigrants), were all Afghan and Iraqi legal immigrants. Instrument was a researcher made questionnaire which its reliability and validity was tested and approved. Further, to identify most convenient strategies for immigrants information accessibility ten managers and Policy makers were interviewed to find refining policies.

**Results:** Findings revealed that most important social, cultural, political and health information needs of immigrants needs extended from: Job (4.02), religion (3.071), borders, illegal and legal places (3.81), and diseases (4.05). Afghanistan and Iraq's TV and radio (3.84) and educational institutions (3.85) had most significant role in securing the information needs of immigrants.

**Conclusion:** Study shows that the major challenges of Afghans and Iraqi immigrant are accessibility to information to solve Information needs. Substantial portions of these challenges might be resolved by suitable Planning and proper legislation. Also, Information providers could help immigrant by supporting humanitarian outlook and overlooking national origins of people.

**Keywords:** Afghans Immigrants, Iraqi Immigrants, Information Needs, Information Seeking, Library and Information Center