

کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل

محمدجواد هاشم‌زاده

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بیرجند
hashemzadeh@birjand.ac.ir

معصومه فرامرزی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بیرجند
masomehfaramarzy@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۲/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۸/۲۹

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر تبیین نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی با تکیه بر الگوی مطالعه کاربران هیل بوده است.

روش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی تا پایان مردادماه سال ۱۳۹۱ با برآورد تقریبی ۲۳۵۹۴ نفر بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار اسپاس اس و آزمون‌های تی دو نمونه‌ای مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌ها، مقطع تحصیلی اکثر کاربران کتابخانه‌های عمومی استان دیپلم و کارشناسی بود. کاربران سطح سواد اطلاعاتی خود را بالاتر از حد متوسط اعلام کردند. مهم‌ترین نیازهای موضوعی کاربران منابع درسی و کمک آموزشی، ادبیات و دین و مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات آن‌ها به ترتیب کتاب، نشریات ادواری و اینترنت بود. انجام تکالیف و پروژه‌های درسی و بالابردن معلومات عمومی به ترتیب اصلی‌ترین انگیزه‌های پاسخ‌گویان از جست‌وجوی اطلاعات در کتابخانه بود. روزآمد نبودن منابع و کمبود منابع اطلاعاتی و عدم دسترسی به اینترنت مهم‌ترین موانع در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران بودند. منابع و خدمات کتابخانه‌ها در حد متوسط پاسخ‌گوی نیاز کاربران بود. جنسیت و مقطع تحصیلی از عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران بود.

اصالت/ارزش: ارزش این پژوهش، نشان دادن نقاط اساسی تأکید در تهیه منابع و ارائه خدمات است. کتابخانه‌های عمومی بر اساس یافته‌های این پژوهش باید به کتاب‌های کمک‌درسی و نیز به منابع و خدماتی که در انجام تکالیف درسی آنها یاری‌رسان باشد، تمرکز کنند و رابطه تکمیلی مدرسه و کتابخانه عمومی باید برقرار شود.

کلیدواژه‌ها: نیازهای اطلاعاتی، کتابخانه‌های عمومی، کاربران، استان خراسان جنوبی، منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ای، الگوی هیل.

مقدمه

کتابخانه‌ها به‌عنوان حافظان اندیشه، فرهنگ و هنر، مهم‌ترین نقش را در انتقال حافظه تاریخی اقوام و ملل گذشته به عهده داشته و دارند. کتابخانه‌ها در عصر نو اغلب در وابستگی به سازمان‌های مادر ایجاد می‌شوند. برای توده مردم که ممکن است فاقد هر نوع وابستگی سازمانی باشند (کودکان، کارگران، زنان خانه‌دار و مانند آن) تمهیدی خاص در عصر نو اندیشیده شد و کتابخانه عمومی با تعریف امروزی پا به عرصه وجود گذاشت. کتابخانه عمومی که بنا به وظایف تعریف شده آن با کارکردهای آموزشی، سیاست‌گذاری اجتماعی و اطلاع‌رسانی به همه مردم ارائه خدمت می‌کند و به‌عنوان یک نهاد اجتماعی مطرح بوده، وظیفه‌ای فراتر از امر اطلاع‌رسانی و آموزش دارد (غفاری‌قدیر و شقاقی، ۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی به‌وجود آمدند تا نقش مهمی به‌عنوان مخزن دانش برای خدمت به نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف ایفا کنند. در جوامع باسواد کتابخانه گسترده‌ترین منبع کسب اطلاعات است. کتابداران باید از نوع اطلاعات مورد جست‌وجوی کاربران و چگونگی به‌دست‌آوردن این اطلاعات آگاه بوده و با توجه به سرعت در حال افزایش قیمت خرید و آرشو نشریات چاپی و رسانه‌های الکترونیکی، موظف به ارائه خدمات کارآمد باشند (تانوسکودی، ۲۰۰۹).

از آنجا که راهبرد توسعه و مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید مبتنی بر نیازهای کاربران باشد، تطابق با شرایط جدید نیازمند راهکارهایی است که وابسته به سه اصل است: به‌کارگیری نیروی انسانی متخصص، استفاده از ابزار و فنون تخصصی و نیازسنجی اطلاعات و استفاده از نتایج آن. نیازسنجی، یعنی به‌کاربردن شیوه‌ها، وسایل و فنونی که بتوان به کمک آن‌ها الگوی نیازها و خواسته‌های فرد، گروه و جامعه را تعیین کرد. اولین هدف نیازسنجی، تولید اطلاعات درباره نیازهای مردم، سازمان‌ها و جامعه است تا به‌اتکای آن‌ها، مشارکت مسئولانه کاربران (مصرف‌کنندگان) در طراحی، ایجاد، استقرار، و تداوم نظام‌ها تأمین شود (بابایی، ۱۳۸۲). دلایل بسیاری برای ارزیابی نیازهای اطلاعاتی وجود دارد که مهم‌ترین آن گردآوری اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری‌هاست. دلیل اصلی ارزیابی نیازها، نزدیک شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی است و چنین کاری باید با میزان منابع

مالی دریافتی نیز تناسب داشته باشد. در واقع آینده در دست کسانی است که بتوانند ارتباط نزدیک‌تری با آنچه مورد نیاز کاربر است، برقرار کنند و بتوانند تولیداتی پردازش شده و بسته‌بندی شده برای افراد به‌وجود بیاورند که در هنگام نیاز، توسط کاربرانی خاص مورد مصرف قرار گیرد. سفارشی شدن، فردگرایی و تفکیکی شدن بازار اطلاعات که مرحله بعدی انقلاب اطلاعاتی است، فقط با دانش و اطلاعات دقیق فردی، به وقوع می‌پیوندد و این اطلاعات فردی چیزی جز ارزیابی نیازهای اطلاعاتی نیست (نیکلاس^۱، ۱۳۹۰). سابقه بررسی نیازها و کاربردهای اطلاعات به دهه ۱۹۲۰ میلادی برمی‌گردد، ولی کار عملی در این زمینه برای اولین بار در سال ۱۹۵۰ در آمریکا شروع گردید. در این زمینه نتایج پژوهش فرانسیس^۲ (۲۰۰۵) در بررسی رفتار اطلاع‌یابی متخصصان علوم اجتماعی دانشگاه سنت آگوستین توباگو^۳ نشان داد که کتاب مهم‌ترین منبع برای تدریس، و مجلات تخصصی مهم‌ترین منبع اطلاعاتی برای تحقیق محسوب می‌شد. همچنین روش دستیابی الکترونیکی (دسترسی به منابع الکترونیکی) بیشتر از روش دستی (دسترسی به منابع چاپی) مورد استفاده قرار می‌گرفت. عدم دسترسی به متن کامل مقالات مندرج در مجلات تخصصی و کمبود منابع اطلاعاتی در کتابخانه این دانشگاه، به‌عنوان مهم‌ترین مشکلات در تأمین نیازهای اطلاعاتی متخصصان ذکر شد. بهاتی^۴ (۲۰۰۹) در پژوهشی که به بررسی رفتار اطلاع‌یابی محققان هنر در دانشگاه سریلانکا^۵ پرداخت دریافت محققان هنر برای سه فعالیت اساسی آموزش، پژوهش و مدیریت به کسب اطلاعات می‌پرداختند. آن‌ها ۴۵-۵۵ درصد از وقت خود را در کتابخانه و اکثراً با هدف همگام شدن با تحولات جاری می‌گذراندند. محققان هنر از فهرست‌های ناشران به‌عنوان مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات در مورد تحولات جدید در حوزه‌های مربوط به خود استفاده می‌کردند. همچنین یافته‌های او نشان داد جست‌وجوی اطلاعات ممکن است بر اساس انواع نیازها از قبیل نیازهای فردی، حرفه‌ای و سرگرمی برانگیخته شود. کومار^۶ (۲۰۰۹) دریافت که اکثر کاربران برای امانت گرفتن کتاب، مطالعه و انجام پژوهش، و سرگرمی به کتابخانه مراجعه می‌کردند و این هدف بستگی به زمان و میزان نیاز آن‌ها داشت. کاربران در میان منابع اطلاعاتی اولویت اول را به کتاب و فهرست‌های تجاری، کتابشناسی‌ها، نمایه‌نامه و چکیده‌نامه‌ها، و نقد و بررسی‌ها

1. Nicholas
4. Bhati

2. Francis
5. Seri Lunka

3. Saint Augustin Tobago
6. Kumar

دادند. اولویت دوم به اینترنت، مجلات الکترونیکی، و سی‌دی‌رام‌ها، به علت کاهش دسترس‌پذیری و عدم مهارت در استفاده از آن‌ها، داده شد. پاسخ‌دهندگان خواستار ایجاد شبکه در میان کتابخانه‌های دولتی، ملی، عمومی و دانشگاهی و ایالتی و محلی شدند. آن‌ها در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز خود با مشکلاتی از قبیل خودکار نبودن خدمات کتابخانه و محدودیت زمان خواندن و جست‌وجوی اطلاعات در کتابخانه مواجه بودند. کاربران خواستار ایجاد مهارت‌هایی برای روزآمدسازی دانش خود در زمینه ابزار جست‌وجوی منابع مرجع و سایر منابع شدند. سابقه تحقیق در زمینه نیازهای اطلاعاتی در ایران چندان طولانی نیست و به دو یا سه دهه اخیر محدود می‌شود. سردارشیانی (۱۳۸۴) در پژوهشی که به منظور تبیین نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان و دانشجویان کتابخانه‌های آستان قدس و همخوانی مجموعه کتابخانه‌ها با نیازهای آنان انجام داد دریافت که مجموعه کتابخانه‌ها نیازهای بیش از ۸۰ درصد از مراجعان دانش‌آموز و دانشجو را در حد متوسط و بیش‌تر برآورده می‌کنند. بین نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان و دانشجویان تفاوت معناداری وجود نداشت. ستاری و جواهری (۱۳۸۵) در پژوهشی که به منظور نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل به روش پیمایشی مقطعی انجام دادند، دریافتند مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات مراجعان استانی کتاب بود. بیشترین فراوانی دلایل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی، رفع نیازهای تحقیقاتی و انجام پروژه‌های درسی بود. مهم‌ترین اولویت‌های موضوعی مراجعان نیز به ترتیب فراوانی عبارت بودند از: علوم و فن‌آوری، هنرها، ادبیات، علوم اجتماعی، روان‌شناسی و فلسفه، کلیات، جغرافیا و تاریخ، دین و مذهب، و زبان‌ها. امیدخدا (۱۳۸۶) در پژوهشی نیازهای اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران را مورد مطالعه قرار داد. نتایج نشان داد در کل شهر تهران موضوع هنر، فن‌آوری و علوم کاربردی و ادبیات مهم‌ترین حوزه‌های نیاز اطلاعاتی افراد بودند و مهم‌ترین منابع مورد نیاز برای کسب اطلاعات، دسترسی به اینترنت و بیشترین رسانه‌های مورد نیاز اعضای جوان، سی‌دی‌های آموزشی بودند. انجام پژوهش‌های متعدد در خصوص نیازهای اطلاعاتی کاربران و ارائه الگوهای مختلف در این زمینه حاکی از اهمیت این موضوع است. آنچه از بررسی پیشینه‌ها استنباط می‌شود آن است که تحقیقات انجام شده درباره نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی عمدتاً در مورد نیازهای اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و محیط‌های

آموزشی صورت گرفته است. همچنین اغلب پژوهش‌ها در این زمینه به سمت کتابخانه‌های دانشگاهی متمرکز شده است و معدودی از این پژوهش‌ها به کتابخانه‌های عمومی و نیازهای اطلاعاتی کاربران آن پرداخته‌اند. در سطح استان خراسان جنوبی با توجه به وسعت و جمعیت قابل توجه آن مشخص نیست که نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی آن چیست. انگیزه و هدف کاربران از جست‌وجوی اطلاعات چیست، منابع و خدمات کتابخانه تا چه حد با نیازهای اطلاعاتی کاربران هماهنگی دارد، وضعیت سواد عمومی، رایانه‌ای و سواد اطلاعاتی جامعه در چه سطحی است و در حوزه فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی چه نیازهایی دارند؟ و سؤالاتی از این قبیل.

بنابراین در این پژوهش تلاش شد تا برای تهیه مجموعه‌ای مناسب برای کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی، نیازهای اطلاعاتی کاربران با تکیه بر الگوی مطالعه کاربران هیل^۱ (۱۹۸۷) مورد بررسی قرار گیرد. در این الگو، رفتار اطلاع‌یابی کاربران در هنگام جست‌وجوی اطلاعات، مواجهه با منابع، و سایر شرایطی که در نیازهای او تأثیر می‌گذارد مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر در صدد پاسخ دادن به پرسش‌های ذیل است:

۱. وضعیت سواد عمومی، رایانه‌ای و اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان چگونه است؟
۲. انواع و میزان نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان بر اساس موضوع و محمل چیست؟
۳. انگیزه و هدف کاربران کتابخانه‌های عمومی استان از جست‌وجوی اطلاعات چیست؟
۴. کدام عوامل و به چه میزان در ایجاد ممانعت برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران اثر گذارند؟
۵. کاربران برای رفع نیازهای اطلاعاتی به چه تجهیزاتی و به چه میزان نیاز دارند؟
۶. منابع و خدمات کتابخانه تا چه حد در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران مؤثرند؟

1. Hil

فرضیه‌ها

پژوهش حاضر در صدد است تا فرضیه‌های ذیل را بیازماید:

۱. بین نیازهای اطلاعاتی موضوعی کاربران و جنسیت آنان تفاوت معناداری وجود دارد.
۲. بین نوع محمل‌های مورد نیاز کاربران و جنسیت آنان تفاوت معناداری وجود دارد.
۳. بین نیازهای اطلاعاتی موضوعی کاربران و مقطع تحصیلی آنان تفاوت معناداری وجود دارد.
۴. بین نوع محمل‌های مورد نیاز کاربران و مقطع تحصیلی آنان تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش به روش پیمایشی و با تکیه بر الگوی مطالعه کاربران هیل که یکی از رایج‌ترین انواع مطالعه نیازهای اطلاعاتی است، نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان را مورد سنجش و ارزیابی قرار داد. هدف کلی الگوی مطالعه کاربران هیل عبارت از درک واقعی و بهتر از فرایند انتقال اطلاعات است.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای معتبر^۱ کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی تا پایان مردادماه سال ۱۳۹۱ بود که در مجموع ۲۳۵۹۴ نفر را شامل شدند. نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای انجام و حجم نمونه بر اساس جدول اندازه جامعه و نمونه کرجسی و مورگان^۲ (دیانی، ۱۳۸۲)، ۳۷۷ نفر تعیین شد. برای انتخاب اعضای نمونه مورد نظر هر شهرستان یک خوشه در نظر گرفته شد و کتابخانه‌ها به‌عنوان خوشه‌های فرعی انتخاب شدند و از میان این خوشه‌های فرعی متناسب با حجم و وسعت هر شهرستان، ۲-۳ کتابخانه به صورت تصادفی انتخاب شد که در کل استان جمعاً ۱۶ کتابخانه انتخاب گردید و در میان اعضای این کتابخانه‌ها نمونه‌ها به صورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای بود که بر اساس مراحل الگوی هیل (شکل ۱) ساخته

شد:

۱. منظور اعضایی است که کارت عضویت آن‌ها دارای اعتبار است.

2. Krjisy & Morgan

شکل ۱. مدل مطالعه کاربران هیل (بابایی، ۱۳۸۲)

مرحله مطالعه کاربر	فعالیت‌ها و گزینه‌های مورد مطالعه	فرایند مطالعه کاربران
اول	<ul style="list-style-type: none"> ♦ مصاحبه ♦ پرسشنامه ♦ مشاهده ♦ گزارش ثبت وقایع ♦ تحلیل استنادات ♦ یادداشتهای روزانه ♦ آمارهای کتابخانه‌ای 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> تعریف و تدقیق چارچوب نظری و تعیین روش گردآوری اطلاعات </div>
دوم	<ul style="list-style-type: none"> ♦ موضوع‌های مورد نظر کاربران ♦ موضوع‌های مرتبط با وظیفه کاربران ♦ موضوع‌هایی که وضعیت کاربر را بهبود می‌بخشد 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> مطالعه موضوع‌ها </div>
سوم	<ul style="list-style-type: none"> ♦ وظایف ♦ موقعیت یا جایگاه تشکیلاتی ♦ نوع تصمیمات ♦ سطح و مرحله فعالیت ♦ اولویت و ضرورت فعالیت کاربران ♦ منابع اطلاعاتی ♦ فعالیت‌های مورد انتظار ♦ محیط فیزیکی و جغرافیایی 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> مطالعه محیط بیرونی کاربر </div>
چهارم	<ul style="list-style-type: none"> ♦ مهارت در کاربران اطلاعات ♦ تخصص ♦ پایگاه اجتماعی اقتصادی ♦ جایگاه کاربر در سلسله مراتب سازمان ♦ انگیزش ♦ ویژگی‌های فردی (سن، جنس، محل سکونت، و ...) 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> مطالعه کاربران به‌عنوان فرد </div>

←

مرحله مطالعه کاربران	فعالیت‌ها و گزینه‌های مورد مطالعه	فرایند مطالعه کاربران
پنجم	<ul style="list-style-type: none"> اهداف سازمان فعالیت‌های مورد انتظار نوع و سطح فعالیت سازمان اولویت فعالیت‌ها حجم ارتباطات با سازمان‌های مشابه ساختار سازمانی مخاطبان و افراد ذینفع فرهنگ سازمانی مقررات و قوانین مرتبط 	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> مطالعه سازمان و محیط پیرامون آن </div> <p style="text-align: center;">↓</p>
ششم	<ul style="list-style-type: none"> اطلاعات ◆ چه اطلاعاتی ◆ به چه شکل ◆ برای چه هدفی ◆ با چه محدوده زمانی ◆ با چه اولویتی ◆ در چه زمانی (فوریت) 	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> تحلیل و تعیین نیازهای اطلاعاتی کاربران </div>

◆ منظور مولفه‌هایی است که در تهیه پرسشنامه استفاده شده است.

این پرسشنامه بر پایه با اهمیت‌ترین مراحل شش‌گانه این الگو بر اساس شش مؤلفه مجزا و در شش بخش طراحی گردید. الگوی هیل که یکی از رایج‌ترین مطالعات درباره نیازهای اطلاعاتی است شش مرحله دارد: ۱. مطالعه موضوع‌های مورد نیاز کاربر ۲. مطالعه سازمان و محیط پیرامون آن ۳. مطالعه محیط خاص کاربر ۴. مطالعه کاربران به‌عنوان افراد ۵. تعیین روش گردآوری اطلاعات و ۶. تحلیل و تعیین نیازهای اطلاعاتی (شکل ۱).

پرسشنامه میان گروه نمونه توزیع شد و ۳۱۵ پرسشنامه عودت شد که برای تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. برای تعیین روایی، پرسشنامه در اختیار چند نفر از متخصصان، صاحب‌نظران و استادان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار گرفت و از نظرات آنان در ویرایش نهایی استفاده شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. ضریب آلفا ۰/۸۲ محاسبه شد که نشان‌دهنده پایایی ابزار است. داده‌های حاصل از پژوهش با استفاده از آزمون‌های آماری تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون تی دونمونه‌ای مستقل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌ها نشان داد که بیشترین تعداد پاسخ‌گویان در مقطع تحصیلی دیپلم (۴۵/۹ درصد) و کارشناسی (۳۵/۴ درصد) و کمترین آن‌ها در مقطع ابتدایی (۰/۶ درصد) و کارشناسی ارشد (۴/۱ درصد) بودند. به منظور بررسی سواد رایانه‌ای کاربران، مهارت‌های آی.سی.دی.ال.^۱ و سطح آن مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد حدوداً یک‌سوم پاسخ‌گویان (۳۵/۶ درصد) گواهینامه آی.سی.دی.ال. داشتند. برای سنجش سواد اطلاعاتی کاربران، مهارت‌های شش‌گانه سواد اطلاعاتی بر اساس مدل شش مهارت بزرگ آیزنبرگ و برکویتز^۲ (نقل در: پندپذیر و چشمه‌سهرابی، ۱۳۸۹) بر اساس طیف لیکرت مورد سنجش قرار گرفت. اکثر پاسخ‌گویان مهارت خود را در زمینه سواد اطلاعاتی، بالاتر از حد متوسط بیان کردند که در این میان، مهارت در درک نیازهای اطلاعاتی بیشترین میانگین (۳/۷۳) و مهارت در ارزیابی نتیجه جست‌وجو با نیازهای اطلاعاتی کمترین میانگین (۳/۴۲) را به خود اختصاص داد و سایر مهارت‌های سواد اطلاعاتی نیز بالاتر از حد متوسط بود. نتایج در خصوص سنجش نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان بر اساس موضوع (جدول ۱) نشان داد مهمترین نیازهای موضوعی کاربران منابع درسی و کمک‌درسی، ادبیات و دین بودند:

1. IC DL

2. Eisenberg & Berkowitz

جدول ۱. توزیع فراوانی و میانگین موضوعات مورد نیاز پاسخ‌گویان بر اساس رده‌بندی دیوئی

موضوع	فراوانی		میانگین	انحراف معیار	واریانس
	پاسخ داده‌شده	بی‌پاسخ*			
کلیات (علوم رایانه، کتابشناسی‌ها، فهرست‌ها، دایره‌المعارف‌ها)	۲۳۵	۸۰	۲،۷۳	۱،۲۴	۱،۵۴
فلسفه (روانشناسی، اخلاق و منطق و مانند آن)	۲۳۸	۶۷	۲،۸۶	۱،۳۱	۱،۷۲
دین (قرآن، حدیث، دین اسلام و سایر ادیان)	۲۵۱	۶۴	۳،۲۰	۱،۳۱	۱،۷۳
علوم اجتماعی (آموزش و پرورش، آمار، جامعه‌شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی و مانند آن)	۲۲۶	۸۹	۲،۴۸	۱،۲۸	۱،۶۴
زبان‌ها (زبان‌شناسی، واژه‌نامه‌ها و دستورزبان، زبان‌های ایرانی و انگلیسی و مانند آن)	۲۲۶	۸۹	۲،۶۰	۱،۲۷	۱،۶۲
علوم محض (ریاضی، علوم زیستی، علوم گیاهی و جانوری، فیزیک، شیمی، زمین‌شناسی و مانند آن)	۲۲۷	۸۸	۲،۷۶	۱،۴۵	۲،۰۹
علوم عملی و فنون (مهندسی، پزشکی، کشاورزی، مدیریت و خدمات اداری، تولید برای مصارف خاص و مانند آن)	۲۳۳	۸۲	۲،۷۹	۱،۳۶	۱،۸۶
هنر (طراحی، معماری، نقاشی، هنر طراحی شهری، عکاسی، گرافیک، موسیقی و مانند آن)	۲۲۴	۹۱	۲،۸۳	۱،۴۴	۲،۰۶
ادبیات (ادبیات سنتی ملل، نمایشنامه، شعر و رمان و آثار ادبی و مانند آن)	۲۴۸	۶۷	۳،۴۳	۱،۳۲	۱،۷۵
تاریخ و جغرافیا (تاریخ و جغرافیای کشورها، سفرنامه‌ها و تاریخ طبیعی، تاریخ جهان باستان)	۲۱۷	۹۸	۲،۷۴	۱،۲۸	۱،۶۳
درسی و کمک آموزشی	۲۶۷	۴۸	۳،۸۷	۱،۳	۱،۸

* منظور از موارد بی‌پاسخ در این جدول و جدول‌های مشابه، عدم نیاز کاربران به آن موارد است.

یافته‌ها (جدول ۲) نشان داد که پاسخ‌گویان در میان منابع چاپی، اولویت نیاز را به کتاب و نشریات ادواری و در میان منابع غیرچاپی به اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی دادند:

جدول ۲. توزیع فراوانی و میانگین محمل‌های مورد نیاز پاسخ‌گویان

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی		محمل
			رتبه	پاسخ داده‌شده	
۰,۸۹	۰,۹۴	۴,۲۵	۱۱	۳۰۴	کتاب‌ها
۱,۴۵	۱,۲۰	۲,۷۵	۶۴	۲۵۱	نشریات ادواری (روزنامه و مجله)
۱,۱۶	۱,۰۸	۱,۹۵	۱۰۱	۲۱۴	نقشه‌ها
۱,۶۱	۱,۲۷	۲,۲۱	۹۸	۲۱۷	گزارش‌های تحقیقی
۲,۴۷	۱,۵۷	۲,۷۶	۸۱	۲۳۴	اینترنت به‌طور کلی (مانند یاهو، گوگل، و مانند آن)
۲,۰۶	۱,۴۳	۲,۳۹	۱۰۶	۲۰۹	منابع تخصصی اینترنت از قبیل پایگاه‌های اطلاعاتی
۱,۴۹	۱,۲۲	۱,۹۱	۱۰۹	۲۰۶	منابع الکترونیکی ناپیوسته (مانند سی‌دی، دی‌وی‌دی و مانند آن)
۱,۳۰	۱,۱۴	۱,۸۸	۱۲۲	۱۹۳	مجموعه مقالات گردهمایی‌های داخل و خارج از کشور

یافته‌ها (جدول ۳) مؤید آن است که اکثر پاسخ‌گویان به‌منظور انجام تکالیف و پروژه‌های درسی (با میانگین ۳,۹۳) و بالا بردن معلومات عمومی (با میانگین ۳,۶۹) به جستجوی اطلاعات می‌پرداختند و درصد کمتری از آن‌ها روزآمد کردن اطلاعات تخصصی (با میانگین ۳,۰۶) و انجام کارهای پژوهشی (با میانگین ۳,۱۸) را هدف جستجوی اطلاعات خود عنوان کردند:

جدول ۳. توزیع فراوانی و میانگین هدف پاسخ‌گویان از جستجوی اطلاعات

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی		هدف جستجو
			بی پاسخ	پاسخ داده شده	
۱,۶۵	۱,۲۸	۳,۱۸	۵۳	۲۶۲	انجام کارهای پژوهشی
۱,۳۸	۱,۱۷	۳,۰۶	۶۷	۲۴۸	روز آمد کردن اطلاعات تخصصی
۱,۵۴	۱,۲۴	۳,۳	۶۹	۲۴۶	ضرورت‌های شغلی
۱,۳۳	۱,۱۵	۳,۹۳	۳۴	۲۸۱	انجام تکالیف و پروژه‌های درسی
۱,۰۷	۱,۰۳	۳,۶۹	۴۸	۲۶۷	بالا بردن معلومات عمومی
۱,۸۱	۱,۳۴	۳,۳۵	۶۰	۲۵۵	برای پر کردن اوقات فراغت

درباره موانع رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران نتایج (جدول ۴) نشان داد که روزآمد نبودن منابع و کمبود منابع اطلاعاتی و عدم دسترسی به اینترنت از مهمترین این موانع بودند:

جدول ۴. توزیع فراوانی و میانگین موانع رفع نیازهای اطلاعاتی پاسخ‌گویان

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی		موانع
			بی پاسخ	پاسخ داده شده	
۱,۲۷	۱,۱۲	۳,۳۱	۵۴	۲۶۱	روزآمد نبودن منابع
۱,۳۲	۱,۱۴	۳,۱۵	۷۲	۲۴۳	نبود راهنمای استفاده از منابع جدید
۱,۴۴	۱,۲۰	۳,۳۱	۵۶	۲۵۹	کمبود منابع اطلاعاتی
۱,۶۰	۱,۲۶	۲,۶۱	۹۷	۲۱۸	عدم توجه به درخواست‌های استفاده‌کنندگان
۱,۹۳	۱,۳۹	۳,۲۲	۷۷	۲۳۸	عدم دسترسی به اینترنت
۲,۰۵	۱,۴۳	۳,۱۲	۹۲	۲۲۳	محدود بودن ساعات کار کتابخانه
۱,۴۹	۱,۲۲	۲,۵۴	۱۰۵	۲۱۰	عدم مهارت فردی در جستجوی منابع
۱,۵۵	۱,۲۴	۲,۴۱	۱۰۷	۲۰۸	پراکندگی کتابخانه
۲,۰۸	۱,۴۴	۲,۶۹	۹۵	۲۲۰	نوع دسترسی به قفسه‌ها
۱,۸۱	۱,۳۴	۲,۰۸	۱۱۴	۲۰۱	عدم همکاری کتابداران

یافته‌ها نشان داد بیشتر کاربران برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود به رایانه (با میانگین ۴/۴۹)، دستگاه فتوکپی (با میانگین ۴/۲۵) و اینترنت (با میانگین ۴/۲۲) نیاز دارند. بر اساس یافته‌ها بیشتر پاسخ‌گویان میزان تأثیر منابع (با میانگین ۳/۷۱) و خدمات کتابخانه (با میانگین ۳/۷۵) در رفع نیاز اطلاعاتی خود را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کردند.

در فرضیه نخست، نتایج آزمون تی نشان داد بین میانگین نمرات پاسخ‌گویان زن و مرد در موضوعات دین، هنر، ادبیات و درسی و کمک آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد ($P_{value} < 0.05$) که مؤید نیاز بیشتر زنان نسبت به مردان به این منابع موضوعی بود:

جدول ۵. آزمون معناداری تفاوت بین میانگین نمرات موضوعات مورد نیاز بر حسب جنسیت پاسخ‌گویان

تفاوت میانگین	P value	df	t	میانگین		فرآوانی		جنسیت	آماره‌ها موضوعات
				بی پاسخ	پاسخ داده شده	بی پاسخ	پاسخ داده شده		
۰/۲۹	۰/۰۸	۲۳۳	۱/۷	۲/۸۳	۱۶۴	۱۵۱	زن	کلیات	
				۲/۵۵	۲۳۱	۸۴	مرد		
۰/۲	۰/۲۶	۲۳۶	۱/۱۲	۲/۹۳	۱۵۸	۱۵۷	زن	فلسفه	
				۲/۷۳	۲۳۴	۸۱	مرد		
۰/۳۸	۰/۰۳	۲۴۹	۲/۱۸	۳/۳۲	۱۴۷	۱۶۸	زن	دین	
				۲/۹۴	۲۳۲	۸۳	مرد		
-۰/۰۷	۰/۶۸	۲۲۴	-۰/۴	۲/۴۵	۱۶۹	۱۴۶	زن	علوم اجتماعی	
				۲/۵۲	۲۳۵	۸۰	مرد		
۰/۰۳	۰/۸۵	۲۲۴	۰/۱۹	۲/۶۱	۱۶۵	۱۵۰	زن	زبان‌ها	
				۲/۵۸	۲۳۹	۷۶	مرد		
۰/۳۲	۰/۱۱	۲۲۵	۱/۵۸	۲/۸۷	۱۶۵	۱۵۰	زن	علوم محض	
				۲/۵۵	۲۳۸	۷۷	مرد		
۰/۰۶	۰/۷۶	۲۳۱	۰/۰۳	۲/۸۱	۱۶۱	۱۵۴	زن	علوم عملی و فنون	
				۲/۷۵	۲۳۶	۷۹	مرد		

←



آزمون تی برای برابری میانگین‌ها				میانگین	فراوانی		جنسیت	آماره‌ها موضوعات
					بی پاسخ	پاسخ داده شده		
تفاوت میانگین	P value	df	t					
۰٫۶۱	۰٫۰۰۳	۲۲۲	۳٫۰۳	۳٫۰۳	۱۶۵	۱۵۰	زن	هنر
				۲٫۴۲	۲۴۱	۷۴	مرد	
۰٫۵۳	۰٫۰۰۳	۲۴۶	۲٫۹۷	۳٫۶	۱۴۷	۱۶۸	زن	ادبیات
				۳٫۰۸	۲۳۵	۸۰	مرد	
-۰٫۳۲	۰٫۰۷	۲۱۵	-۱٫۷۶	۲٫۶۳	۱۷۳	۱۴۲	زن	تاریخ و جغرافیا
				۲٫۹۵	۲۴۰	۷۵	مرد	
۰٫۳۵	۰٫۰۵	۲۶۵	۱٫۹۷	۳٫۹۹	۱۴۰	۱۷۵	زن	درسی و کمک‌درسی
				۳٫۶۴	۲۲۳	۹۲	مرد	

در مورد فرضیه دوم پژوهش یافته‌ها نشان داد میانگین نمرات پاسخ‌دهندگان زن و مرد به منابع مورد نیازشان جز در مورد کتاب و منابع الکترونیکی ناپیوسته تفاوت معناداری با یکدیگر نداشت. به علاوه زنان به کتاب بیشتر از مردان و مردان به منابع الکترونیکی ناپیوسته بیشتر از زنان نیاز داشتند و در مورد سایر محمل‌ها میان دو گروه تفاوت معناداری وجود نداشت:

جدول ۶. آزمون معناداری تفاوت بین میانگین نمرات محمل‌های مورد نیاز و جنسیت پاسخ‌گویان

آزمون تی برای برابری میانگین‌ها				میانگین	فراوانی		جنسیت	محمل
					بی پاسخ	پاسخ داده شده		
تفاوت میانگین	P value	درجه آزادی	t					
۰٫۲۹	۰٫۰۱	۳۰۲	۲٫۵۵	۴٫۳۴	۹۹	۲۰۶	زن	کتاب‌ها
				۴٫۰۵	۲۱۷	۹۸	مرد	
-۰٫۰۲	۰٫۹۲	۲۴۹	-۱٫۰۳	۲٫۷۴	۱۵۴	۱۶۱	زن	نشریات ادواری (روزنامه و مجله)
				۲٫۷۶	۲۲۵	۹۰	مرد	



آزمون تی برای برابری میانگین‌ها				فراوانی			جنسیت	محمل
				میانگین	پاسخ	پاسخ داده‌شده		
تفاوت میانگین	P value	درجه آزادی	t					
۰٫۱۵	۰٫۳۴	۲۱۲	۰٫۹۵	۲	۱۷۵	۱۴۰	زن	نقشه‌ها
				۱٫۸۵	۲۴۱	۷۴	مرد	
۰٫۱۹	۰٫۲۹	۲۱۵	۱٫۰۶	۲٫۲۸	۱۸۶	۱۲۹	زن	گزارش‌های تحقیقی
				۲٫۰۹	۲۳۷	۷۸	مرد	
-۰٫۰۰۹	۰٫۹۷	۲۳۲	-۰٫۰۴	۲٫۷۵	۱۶۱	۱۵۴	زن	اینترنت به‌طور کلی (مانند یاهو، گوگل، و...)
				۲٫۷۶	۲۳۵	۸۰	مرد	
۰٫۰۴	۰٫۸۴	۲۰۷	۰٫۲۱	۲٫۴	۱۸۱	۱۳۴	زن	پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی اینترنتی
				۲٫۲۶	۲۴۰	۷۵	مرد	
-۰٫۳۸	۰٫۰۳	۲۰۴	-۲٫۱۳	۱٫۷۷	۱۸۲	۱۳۳	زن	منابع الکترونیکی ناپیوسته (سی‌دی و...)
				۲٫۱۵	۱۴۲	۷۳	مرد	
-۰٫۱۸	۰٫۳	۱۲۸/۱۴	-۱٫۰۳	۱٫۸۲	۱۸۷	۱۲۸	زن	مقالات گردهمایی‌های داخل و خارج از کشور
				۲	۲۵۰	۶۵	مرد	

فرضیه سوم تنها در مقاطع تحصیلی دیپلم، کاردانی و کارشناسی مورد بررسی قرار گرفت و به دلیل اینکه قرار بود اختلاف میانگین سه گروه (دیپلم، کاردانی، کارشناسی) مورد آزمون قرار گیرد، از تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتایج نشان داد بین میانگین نمرات پاسخ‌دهندگان مقاطع مختلف تحصیلی در موضوعات کلیات، فلسفه، علوم اجتماعی و هنر تفاوت معناداری وجود داشت ($P_{\text{value}} < 0.05$).

برای این که دقیقاً مشخص شود که تفاوت معنادار مشاهده شده بین میانگین نمرات موضوعات مورد نظر، مربوط به کدام مقاطع تحصیلی است، از آزمون تعقیبی چندگانه (ال.اس.دی) استفاده شد. نتایج نشان داد در همه موضوعات ذکر شده این تفاوت بین

1. LSD

پاسخ‌دهندگان مقطع دیپلم با کارشناسی بود؛ افزون بر این در موضوع هنر تفاوت نیاز اطلاعاتی بین پاسخ‌دهندگان مقطع دیپلم با کاردانی و کاردانی با کارشناسی بود. از این رو با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت پاسخ‌دهندگان مقطع کارشناسی نسبت به مقطع دیپلم به منابع موضوعی در زمینه‌های کلیات، فلسفه و علوم اجتماعی نیاز بیشتری داشتند و موضوع هنر نیز در میان مقطع کارشناسی و کاردانی نسبت به مقطع دیپلم از اولویت نیاز بالاتری برخوردار بوده است:

جدول ۷. آزمون معناداری تفاوت بین میانگین نمرات موضوعات مورد نیاز پاسخ‌گویان بر حسب مقاطع تحصیلی

P value	F	df	مجموع مجدورات	منبع تغییرات	میانگین	فراوانی		مقطع تحصیلی	موضوع
						تعداد پاسخ‌دهندگان	تعداد پاسخ‌دهندگان		
۰,۰۱	۴,۷۳	۲	۱۴,۰۸	بین گروه‌ها	۲,۴۶	۳۱	۱۱۳	دیپلم	کلیات
		۲۰۷	۳۰۸,۰۲	درون گروه‌ها	۳	۸	۱۷	کاردانی	
		۲۰۹	۳۲۲,۱	جمع	۲,۹۸	۳۲	۸۰	کارشناسی	
					۲,۷۰	۷۱	۲۱۰	جمع	
۰	۸,۲۵	۲	۲۷,۹	بین گروه‌ها	۲,۵۷	۲۷	۱۱۷	دیپلم	فلسفه
		۲۱۱	۳۵۶,۶۳	درون گروه‌ها	۳	۹	۱۶	کاردانی	
		۲۱۳	۳۸۴,۵۳	جمع	۳,۳۳	۳۱	۸۱	کارشناسی	
					۲,۸۹	۶۷	۲۱۴	جمع	
۰,۲۹	۱,۲۵	۲	۴,۲۸	بین گروه‌ها	۳,۰۸	۲۱	۱۲۳	دیپلم	دین
		۲۲۱	۳۷۸,۹۶	درون گروه‌ها	۲,۷۵	۹	۱۶	کاردانی	
		۲۲۳	۳۸۳,۲۵	جمع	۳,۲۷	۵۴	۵۸	کارشناسی	
					۳,۱۳	۵۷	۲۲۴	جمع	
۰,۰۰۶	۵,۳۲	۲	۱۶,۷۴	بین گروه‌ها	۲,۱۹	۳۶	۱۰۸	دیپلم	علوم اجتماعی
		۱۹۶	۳۰۷,۹۴	درون گروه‌ها	۲,۲۱	۱۱	۱۴	کاردانی	
		۱۹۸	۳۲۴,۶۹	جمع	۲,۷۹	۳۵	۷۷	کارشناسی	
					۲,۴۳	۸۲	۱۹۹	جمع	

←

تحقیقات اطلاع‌رسانی و

کتابخانه‌های عمومی

کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل

→

P value	F	df	مجموع مجزورات	منبع تغییرات	میانگین	فراوانی		مقطع تحصیلی	موضوع
						رایج شده	پاسخ داده شده		
۰٫۱	۲٫۲۴	۲	۷٫۲	بین گروه‌ها	۲٫۵۶	۳۴	۱۱۰	دیپلم	زبان‌ها
		۱۹۷	۳۱۶٫۷۹	درون گروه‌ها	۲	۱۱	۱۴	کاردانی	
		۱۹۹	۳۲۴	جمع	۲٫۷۶	۳۶	۷۶	کارشناسی	
					۲٫۶	۸۱	۲۰۰	جمع	
۰٫۳	۱٫۲۱	۲	۵٫۲۴	بین گروه‌ها	۲٫۹۴	۳۱	۱۱۳	دیپلم	علوم محض
		۱۹۸	۴۲۷٫۴	درون گروه‌ها	۲٫۵۷	۱۱	۱۴	کاردانی	
		۲۰۰	۴۳۲٫۶۴	جمع	۲٫۶۲	۳۸	۷۴	کارشناسی	
					۲٫۸۴	۸۰	۲۰۱	جمع	
۰٫۰۹	۲٫۴۷	۲	۹٫۳۵	بین گروه‌ها	۲٫۶۶	۳۰	۱۱۴	دیپلم	علوم عملی و فنون
		۲۰۵	۳۸۷٫۰۹	درون گروه‌ها	۳٫۳۱	۹	۱۶	کاردانی	
		۲۰۷	۳۹۶٫۴۴	جمع	۳	۳۴	۷۸	کارشناسی	
					۲٫۸۴	۷۳	۲۰۸	جمع	
۰٫۰۰۷	۵٫۰۳	۲	۱۹٫۴۵	بین گروه‌ها	۲٫۶۳	۳۴	۱۱۰	دیپلم	هنر
		۱۹۶	۳۸۰٫۷۳	درون گروه‌ها	۳٫۷	۵	۲۰	کاردانی	
		۱۹۸	۴۰۰٫۲۷	جمع	۲٫۷۵	۴۳	۶۹	کارشناسی	
					۲٫۷۸	۸۲	۱۹۹	جمع	

←



P value	F	df	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	میانگین	فراوانی		مقطع تحصیلی	موضوع
						رایج شد	پاسخ داده		
۰,۲۳	۱,۴۴	۲	۵/۰۱	بین گروه‌ها	۳,۲۴	۲۵	۱۱۹	دیپلم	ادبیات
		۲۱۹	۳۷۹,۴۴	درون گروه‌ها	۳,۵	۷	۱۸	کاردانی	
		۲۲۱	۳۸۴,۴۵	جمع	۳,۵۵	۲۷	۸۵	کارشناسی	
					۳,۳۸	۵۹	۲۲۲	جمع	
۰,۱	۲,۲۷	۲	۷,۱۵	بین گروه‌ها	۲,۴۶	۴۱	۱۰۳	دیپلم	تاریخ و جغرافیا
		۱۸۹	۲۹۷,۳۳	درون گروه‌ها	۲,۸۸	۹	۱۶	کاردانی	
		۱۹۱	۳۰۴,۴۸	جمع	۲,۸۴	۳۹	۷۳	کارشناسی	
					۲,۷۸	۸۹	۱۹۲	جمع	
۰,۱۶	۱,۸۴	۲	۶,۷۵	بین گروه‌ها	۳,۹۲	۱۵	۱۲۹	دیپلم	درسی و کمک‌درسی
		۲۳۴	۴۲۷,۱۷	درون گروه‌ها	۴,۳۷	۶	۱۹	کاردانی	
		۲۳۶	۴۳۳,۹۲	جمع	۳,۷۳	۲۳	۸۹	کارشناسی	
					۳,۸۹	۴۴	۲۳۷	جمع	

فرضیه چهارم یعنی بررسی معنی‌دار بودن اختلاف نیاز پاسخ‌دهندگان به محمل‌های اطلاعاتی مختلف در مقاطع تحصیلی دیپلم، کاردانی و کارشناسی مورد بررسی قرار گرفت. به منظور آزمودن این فرضیه از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد به جز در مورد کتاب، تفاوت معناداری بین میانگین نمرات سایر محمل‌ها در مقاطع تحصیلی مورد بررسی وجود داشت ($P_{value} < 0,05$). برای اینکه دقیقاً مشخص شود که تفاوت معنادار مشاهده شده بین میانگین نمرات محمل‌ها، مربوط به کدام مقطع تحصیلی است، از آزمون تعقیبی چندگانه (ال.اس.دی) استفاده شد:

جدول ۷ آزمون معناداری تفاوت بین میانگین نمرات محمل‌های مورد نیاز پاسخ‌گویان در مقاطع تحصیلی

P value	F	df	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	میانگین	فراوانی		مقطع تحصیلی	محمل
						نیاز	پیش‌داده		
۰,۱۵	۱,۸۹	۲	۳,۴	بین گروه‌ها	۴,۱۲	۳	۱۴۱	دیپلم	کتاب‌ها
		۲۷۲	۲۴۴,۶۲	درون گروه‌ها	۴,۲۵	۱	۲۴	کاردانی	
		۲۷۴	۲۴۸,۰۲	جمع	۴,۳۵	۲	۱۱۰	کارشناسی	
					۴,۲۳	۶	۲۷۵	جمع	
۰	۱۱,۰۳	۲	۲۹,۶۱	بین گروه‌ها	۲,۴۱	۲۷	۱۱۷	دیپلم	نشریات ادواری
		۲۲۱	۲۹۶,۷۷	درون گروه‌ها	۲,۵۶	۹	۱۶	کاردانی	
		۲۲۳	۳۲۶,۳۹	جمع	۳,۱۶	۲۱	۹۱	کارشناسی	
					۲,۷۳	۵۷	۲۲۴	جمع	
۰,۰۴	۳,۱۲	۲	۷,۳۷	بین گروه‌ها	۱,۷۵	۳۴	۱۱۰	دیپلم	نقشه‌ها
		۱۸۷	۲۲۰,۴۴	درون گروه‌ها	۲,۰۷	۱۰	۱۵	کاردانی	
		۱۸۹	۲۲۷,۸۲	جمع	۲,۱۷	۴۷	۶۵	کارشناسی	
					۱,۹۲	۹۱	۱۹۰	جمع	
۰	۱۱,۱۴	۲	۳۱,۰۶	بین گروه‌ها	۱,۷۸	۳۷	۱۰۷	دیپلم	گزارش‌های تحقیقی
		۱۹۰	۲۶۴,۷	درون گروه‌ها	۲,۳۵	۸	۱۷	کاردانی	
		۱۹۲	۲۹۵,۷۶	جمع	۲,۶۲	۴۳	۶۹	کارشناسی	
					۲,۱۳	۸۸	۱۹۳	جمع	



P value	F	df	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	میانگین	فراوانی		مقطع تحصیلی	محمل
						تکرار	درصد		
.	۱۸,۹۳	۲	۷۹,۶۸	بین گروه‌ها	۲,۱۷	۳۳	۱۱۱	دیپلم	اینترنت به طور کلی
		۲۰۶	۴۳۳,۳۸	درون گروه‌ها	۳,۴۵	۵	۲۰	کاردانی	
		۲۰۸	۵۱۳,۰۶	جمع	۳,۴	۳۴	۷۸	کارشناسی	
					۲,۷۵	۷۲	۲۰۹	جمع	
.	۱۰,۱۵	۲	۳۷,۷۱	بین گروه‌ها	۱,۹۸	۴۲	۱۰۲	دیپلم	منابع تخصصی اینترنت
		۱۸۲	۳۳۸,۰۴	درون گروه‌ها	۳,۰۶	۷	۱۸	کاردانی	
		۱۸۴	۳۷۵,۷۵	جمع	۲,۸۳	۴۷	۶۵	کارشناسی	
					۲,۳۸	۱۰۶	۱۸۵	جمع	
۰,۰۰۲	۱۸,۶۲	۲	۱۸,۶۲	بین گروه‌ها	۱,۶۴	۴۴	۱۰۰	دیپلم	منابع الکترونیکی ناپوسته
		۱۸۰	۲۶۳,۴۵	درون گروه‌ها	۲,۱۸	۸	۱۷	کاردانی	
		۱۸۲	۲۸۲,۰۸	جمع	۲,۳	۴۶	۶۶	کارشناسی	
					۱,۹۳	۱۰۸	۱۸۳	جمع	
.	۱۳,۴۵	۲	۲۸,۸۶	بین گروه‌ها	۱,۴۹	۵۰	۹۴	دیپلم	مجموعه مقالات گردهمایی‌ها
		۱۶۷	۱۷۹,۱۱	درون گروه‌ها	۱,۵۷	۱۱	۱۴	کاردانی	
		۱۶۹	۲۰۷,۹۸	جمع	۲,۳۵	۵۰	۶۲	کارشناسی	
					۱,۸۱	۱۱۱	۱۷۰	جمع	

نتایج آزمون نشان داد این محمل‌ها در میان پاسخ‌دهندگان مقطع کارشناسی نسبت به مقطع دیپلم بیشتر مورد نیاز بودند. افزون بر این، مجموعه مقالات گردهمایی‌ها در میان پاسخ‌گویان

مقطع کارشناسی نسبت به کاردانی، و منابع اینترنتی (اینترنت به‌طور کلی و منابع تخصصی اینترنت) در میان پاسخ‌دهندگان مقطع کاردانی نسبت به دیپلم از اولویت نیاز بالاتری برخوردار بودند.

نتیجه‌گیری

کتابخانه عمومی را دانشگاه مردم تعریف کرده‌اند. یکایک افراد جامعه با هر سن، جنس، تحصیلات و سلیقه‌ای، مراجعان و استفاده‌کنندگان بالقوه آن محسوب می‌شوند و حق استفاده از آن را دارند و عدم کارایی و استفاده نکردن صحیح از امکانات آن به زیان مراجعان و در نهایت جامعه خواهد بود. توزیع سنی پاسخ‌دهندگان به همراه مدرک تحصیلی آن‌ها نشان داد بیشتر کاربران کتابخانه‌های عمومی استان را دانش‌آموزان و دانشجویان تشکیل می‌دهند و به نیازهای اطلاعاتی کودکان و افراد کم‌سواد کم‌تر توجه می‌شود. از آنجا که ایجاد عادت مطالعه در سنین پایین و دوران کودکی باعث می‌شود تا علاقه‌مند به مطالعه و کتاب‌خوانی تربیت شوند، لازم است منابع کتابخانه‌ها برای این گروه از کاربران غنی گردد. در پژوهش حجازی‌زاده (۱۳۸۷) نیز بیشترین درصد اعضا شامل دارندگان مدرک تحصیلی کارشناسی (۳۲/۳۲ درصد) و دیپلم (۲۸ درصد) و کمترین آن‌ها دارندگان مدرک ابتدایی (۳/۴ درصد) بودند. یافته‌های حاصل از پژوهش سردارشیبانی (۱۳۸۴) نیز نشان داد رقم قابل توجهی از مراجعان کتابخانه‌های استان قدس رضوی جوانانی بودند که خود را برای آزمون سراسری دانشگاه‌ها آماده می‌کردند. منابع درسی و کمک‌درسی در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی استان از اولویت بالاتری برخوردار بود. این امر نشانگر لزوم توجه بیشتر کتابخانه‌های عمومی استان به تهیه متون کمک‌درسی، آموزشی و سایر منابع مورد نیاز دانش‌آموزان و دانشجویان در رشته‌های مختلف است. در پژوهش نجفی (۱۳۸۵) نیز موضوعات علمی و آموزشی و کمک آموزشی در بالاترین رتبه‌ها و موضوعات تاریخی سیاسی در پایین‌ترین رتبه‌ها قرار داشت. اما در پژوهش امیدخدا (۱۳۸۶) موضوعات هنر، فن آوری و علوم کاربردی و ادبیات از مهم‌ترین نیازهای اطلاعاتی کاربران بودند. پاسخ‌دهندگان در میان منابع چاپی، اولویت نیاز را به کتاب و نشریات ادواری و در میان منابع غیرچاپی به اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی دادند. به نظر می‌رسد علل اصلی انتخاب کتاب و نشریات ادواری به‌عنوان مهم‌ترین منابع چاپی کسب اطلاعات در میان پاسخ‌دهندگان به دلیل در دسترس بودن، راحتی استفاده و بالا بودن میزان

آشنایی آن‌ها با این محمل‌ها باشد. استفاده از نشریات ادواری نیز به سبب تازگی، تنوع مطالب و سرعت انتشار از اهمیت خاصی برخوردار است و از لحاظ پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی، از منابع ضروری و مهم کتابخانه به‌شمار می‌رود. نتایج تحقیق شوهام^۱ (۱۹۹۸) نیز تأکیدی بر این موضوع داشت که علی‌رغم فن‌آوری‌های نوین میزان استفاده از منابع چاپی بیشتر است. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش ستاری و جواهری (۱۳۸۵)، بشیری (۱۳۸۶)، فرانسیس (۲۰۰۵)، بیچلر و وارد^۲ (۱۹۸۹) و استراسر (۱۹۷۴) مطابقت داشت و در همه این پژوهش‌ها کتاب به‌عنوان مهم‌ترین منبع کسب اطلاعات اعلام شد. یافته‌های پژوهش درباره اهداف جستجوی اطلاعات در کتابخانه‌ها نمایانگر آن بود که کتابخانه‌های عمومی استان در ایجاد انگیزه برای تحقیق و پژوهش نقش کم‌رنگی دارند. به نظر می‌رسد یکی از دلایل این مشکل کمبود منابع تخصصی در کتابخانه‌های استان باشد. البته قابل ذکر است که کتابخانه‌های عمومی با محدودیت منابع مالی و همچنین عدم اختیار در گزینش منابع روبرو هستند و لازم است در این زمینه دست‌اندرکاران انتخاب منابع نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور تمهیداتی اتخاذ نمایند. در همین راستا نتایج پژوهش ستاری و جواهری (۱۳۸۵) و عبدا.. عموقین (۱۳۸۰) نیز حاکی از آن بود که بیشترین فراوانی دلایل مراجعه به کتابخانه رفع نیازهای تحقیقاتی و انجام پروژه‌های درسی بود.

روزآمد نبودن منابع، کمبود منابع اطلاعاتی، عدم دسترسی به اینترنت و نبود راهنمای استفاده از منابع و محدود بودن ساعات کار کتابخانه بیشترین ممانعت را در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران داشتند. همچنین نحوه مساعدت کتابداران کمترین ممانعت را در میان موانع تأمین نیازهای اطلاعاتی پاسخ‌گوییان داشت. یافته‌های پژوهش نشان داد کاربران در مقاطع تحصیلی مختلف نیازهای موضوعی متفاوتی داشتند و از محمل‌های متنوعی استفاده می‌کردند. سامرز^۳ و همکاران (۱۹۸۳) در زمینه تأثیر عوامل شخصی، عوامل شغلی و روانی بر رفتار اطلاع‌یابی، تحقیقی انجام دادند. نتایج پژوهش آنان آشکار ساخت که موقعیت شغلی، نحوه نگرش کاربران به اطلاعات، میزان تحصیلات و تجربه به ترتیب از عوامل مؤثر در استفاده از اطلاعات بودند. نتایج پژوهش گنجی و همکاران (۱۳۸۷) نشان داد که تفاوت معناداری بین دارندگان مدرک دکترا و سایر مدارک تحصیلی در استفاده از کتاب و اینترنت وجود دارد و

1. Shoham

2. Bichteler, J., Ward, D.

3. Summers

دارندگان مدرک دکترا بیشتر از سایر افراد از کتاب و اینترنت استفاده می‌کنند. نتایج پژوهش محمدی و دوستدار (۱۳۸۷) نیز نشان داد بین مقطع تحصیلی و منابع کسب اطلاعات به جز در یک مورد (گزارش‌های پژوهشی)، تفاوت معناداری در بین مراجعان وجود داشت. به‌طور کلی، کتابخانه‌های عمومی استان در صورت برخورداری از منابع اطلاعاتی مناسب، کتابداران متخصص و توجه به نیازهای کاربران، می‌توانند عامل مؤثری در تشویق اقبال مختلف مردم به مطالعه باشند.

پیشنهادات

بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

۱. پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های عمومی استان با تقویت امکانات الکترونیکی اعم از برقراری ارتباطات اینترنتی، بانک‌های اطلاعاتی (نمایه، فهرستگان)، و برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب مانند برگزاری کلاس‌های آموزش آشنایی با کتابخانه، آشنایی با منابع مرجع چاپی و الکترونیکی، آشنایی با شیوه‌های جستجو و ارزیابی اطلاعات و شبکه‌ای نمودن و تحت اینترنت قرار دادن اطلاعات تمامی کتابخانه‌های عمومی استان به مراجعان برای دستیابی به اطلاعات کمک مضاعف نمایند.
۲. پیشنهاد می‌شود کتابداران به‌وسیله وبلاگ یا وبسایت و موارد مشابه خوانندگان و کاربران کتابخانه را از منابع، کتب و مواد جدید مطلع کرده و قوانین و خدمات کتابخانه را منتشر نمایند.
۳. ساعات کار کتابخانه‌های عمومی استان افزایش یافته و در روزهای تعطیل نیز امکان استفاده از منابع و خدمات کتابخانه برای کاربران فراهم شود.
۴. امانت بین کتابخانه‌ای یک راه‌حل ساده و کم‌هزینه برای رفع کمبود منابع کتابخانه‌های عمومی است. از این رو پیشنهاد می‌شود به‌گونه‌ای مؤثر اجرا یا تقویت گردد.
۵. پیشنهاد می‌شود به‌منظور انطباق بیشتر بین منابع و خدمات کتابخانه با نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان به بررسی‌ها و نیازسنجی‌های مداوم و ادواری روی آورند.

۶. از آنجا که یکی از ارزش‌ها و اهداف کتابخانه‌های عمومی، تعهد به سوادآموزی و یاددهی مادام‌العمر است و سواد اطلاعاتی هم در مهیا نمودن افراد برای یادگیری مادام‌العمر تأکید دارد، از این رو پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های عمومی استان با آموزش سواد اطلاعاتی، تهیه بروشور و جزوات آموزشی مهارت‌های سواد اطلاعاتی به کاربران بتوانند به این هدف متعالی دست یابند.

منابع

- امیدخدا، مریم (۱۳۸۶). نیازسنجی اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در نیم‌سال دوم ۱۳۸۶. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران - شمال، تهران.
- بابایی، محمود (۱۳۷۶). مبانی نیازسنجی اطلاعات. فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۴)، ۱-۱۰.
- بابایی، محمود (۱۳۸۲). نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- پندپذیر، معصومه و چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۸۹). بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بر اساس شش مهارت بزرگ آیزنبرگ بر کویترز. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۲)، ۱۱۵-۱۳۷.
- حجازی‌زاده، شیما (۱۳۸۷). بررسی نگرش اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان در خصوص نقش کتابخانه‌های عمومی در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۲). گلوگاه‌های پژوهش در علوم اجتماعی. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- ستاری، بهزاد و جواهری، مریم (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی. فصلنامه کتاب، ۱۷ (۶۵)، ۲۱۵-۲۳۸.
- سردارشیبانی، سعید (۱۳۸۴). نقش کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان و دانشجویان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۸ (۳)، ۱۱۶-۱۴۱.
- عبدالله، عموقین، جواد (۱۳۸۰). بررسی نیازهای دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی و نقش کتابخانه‌های دانشگاه در تأمین آن نیازها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، شیراز.
- غفاری‌قدیر، جلال و شقاقی، مهدی (۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی و تحلیل کارکردهای اجتماعی آن به‌عنوان نهادی ارتباطی - رسانه‌ای. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۳)، ۳۸-۵.
- گنجی، شهلا؛ دیانی، محمدحسین و فروغی، فیض‌ا. (۱۳۸۷). بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی دانشگاه رازی کرمانشاه. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۴)، ۴۸-۶۱.

- محمدی، کورش و دوستدار، یحیی (۱۳۸۷). نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه. *کتابداری*، ۴۲ (۴۸)، ۱۷۵-۲۰۲.
- نجفی، هما (۱۳۸۵). بررسی نیازهای مطالعاتی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های مساجد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران - شمال، تهران.
- نیکلاس، دیوید (۱۳۹۰). *ارزیابی نیازهای اطلاعاتی: ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت*. ترجمه نورا.. نصراللهی. تهران: کتابدار.

References

- Bhatti, R. (2009). Information Needs and Information-Seeking Behaviour of Faculty Members at the Islamia University of Bahawalpur. *Library Philosophy and Practice (Ejournal)*. Retrieved November 10, 2011, from: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/314>
- Bichteler, J. & Ward, D. (1989). Information Seeking Behavior of Geoscientists. *Special Library*, 80 (3), 169-178.
- Francis, H. (2005). The Information Seeking Behavior of Social Science Faculty, the University of the West Indies St. Augustine Campus. *The Journal of Academic Librarianship*, 31 (1), 67-72.
- Hill, H. K. (1987). *Methods of Analysis of Information Needs*. Master of Arts Dissertation. Texas Woman's University, Denton, Texas, US.
- Kumar, D. (2009). Information Needs of Faculty Members and Research Scholars of Chaudhary Charan Singh University: A Case Study. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved December 10, 2011, from: <http://unllib.unl.edu/LPP/kumar.htm>
- Shoham, S. (1998). Scholarly Communication: A Study of Israeli Academic Researchers. *Journal of librarianship and information science*, 30 (2), 113-121.
- Strasser, T. C. (1978). The Information Needs of Practicing Physicians in North Eastern Newyork State. *Bulletin of Medical libraryassociation*, 66 (2) 2, 200-209.
- Summers, E.; Mathson, J. & Corney, R. (1983). The Effect of Personal, Professional and Scychological Altributes and information Seeking Behavior on the Use Information Sources by Educatior. *Jasis*, 34 (1), 75-85.
- Thanuskodi, S. (2009). Information Seeking Behavior of Law Faculty at Central Law College, Salem. *Library Philosophy and Practice*. Rertrived September 22, 2011, from: <http://unllib.unl.edu/LPP/thanuskodi-legal.htm>
- Wilkins, J. & Leckie, G. J. (1997). University Professional and Managerial Staff: Information Needs and Seeking. *College And Research Libraries*, 58 (6), 561-579. Rertrived September 22, 2011, from: <http://crl.acrl.org/content/58/6/561.full.pdf>.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

هاشم‌زاده، محمدجواد و فرامرزی، معصومه (۱۳۹۵). کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۳)، ۴۲۵-۴۴۹.

An Inquiry in the Information Needs of Iran's South Khorasan Public Library Users by Means of Hill's Model

Mohammad-Javad Hashemzadeh

Assistant professor, Department of KIS, University of Birjand, Iran
hashemzadeh@birjand.ac.ir

Masomeh Faramarzi (Corresponding author)

M.A. of KIS, University of Birjand, Iran
masomehfaramarzi@yahoo.com

Received: 12th March 2013; Accepted: 13th November 2013

Abstract

Purpose: This study aims to find information needs of users of the public libraries in Iran's South Khorasan province based on Hill's user study model.

Methodology: survey method was used to perform the research. The population included all accredited members of the public libraries in Iran's South Khorasan Province until the end of 2012 August 2 with an estimated number of 23594 members. Reliability of questionnaire was measured by Chronbach's alpha and validity of it was approved by related faculty members of universities. The data were analyzed using independent two sample t-test and One-way ANOVA test.

Findings: Most users of the public libraries in Iran's South Khorasan Province had high school diploma, B.A. and BS_C degrees and one third of the total sample population received their ICDL certifications. The users claimed that their information literacy skills are above the mean level. Their most important needs were supplementary reading materials for education, literature, and religion. Most important motivations for using libraries were doing homework, classroom projects, and increasing their public information level respectively. Outdated resources, scarcity of information materials and the lack of internet access were the most significant obstacles to meet users' information needs. The libraries sources and services moderately satisfied the users' needs. Users' information needs significantly vary in Gender and education level factors.

Originality/Value: This research shows the key points of emphasis in the resource provision. Public libraries should concentrate on the supplementary reading books for education, and services that help students in doing their assignments. Schools and public libraries should run mutual coordinated programs to help students.

Keywords: Information Needs, Public Libraries, South Khorasan Province, Information Sources, Hill's Models.