

مطالعه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مناطق بیست‌گانه شهر تهران



نگارش: محمد هاشم کنعانی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی
کارشناس کتابخانه مرکزی پردیس ابوریحان، دانشگاه تهران

Email: mhashem.kanani@gmail.com

Email: mhkanani@ut.ac.ir

چکیده:

براساس یافته‌های پژوهش متوسط مراجعه به این کتابخانه‌ها ۳,۳۶ مرتبه در ماه می‌باشد که ۷۴,۵۲٪ مراجعه‌کنندگان بیش از سه مرتبه در ماه به کتابخانه مراجعه می‌کنند. ۵۴,۶۱٪ مراجعه‌کنندگان با هدف افزایش معلومات خود به کتابخانه مراجعه می‌کنند. ۵۶,۹۵٪ از مراجعه‌کنندگان با نحوه استفاده از رایانه در امر بازیابی اطلاعات آشنایی دارند. ۳۴,۱۴٪ مراجعه‌کنندگان نقش کتابدار را در امر بازیابی اطلاعات مورد نیازشان، خیلی زیاد تلقی کرده‌اند. ۶۱,۹۵٪ مراجعه‌کنندگان، بیشتر کتاب‌های علمی را مطالعه می‌کنند. همچنین متوسط مطالعه مراجعه‌کنندگان کمتر از یک ساعت در روز می‌باشد. ۶۸,۵۲٪ مراجعه‌کنندگان، منابع اطلاعاتی خود را بیشتر از طریق امانت از کتابخانه دریافت می‌کنند. ۳۷,۴۸٪ مراجعه‌کنندگان بیشتر

در این مقاله رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مناطق بیست‌گانه شهر تهران مورد مطالعه قرار گرفته است. که از مجموع ۱۳۲۰ پرسشنامه ارسالی برای این کتابخانه‌ها، ۸۹۹ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد.

این پژوهش که به صورت پیمایشی اجرا شده نشان می‌دهد که ۵۷,۸۴٪ مراجعه‌کنندگان را زنان تشکیل می‌دهند و ۵۷,۰۷٪ این مراجعه‌کنندگان در مقطع دبیرستان در حال تحصیل بوده‌اند. همچنین ۵۱,۷۲٪ این جامعه بین سنین ۱۷ تا ۲۰ سال قرار دارند.

بیان مسأله:

از آنجایی که شکوفایی و توسعه همه جانبه یک جامعه بستگی مستقیم به تولید و جریان درست تبادل اطلاعات دارد و کتابخانه های عمومی به عنوان عنصر اصلی و یکی از مراکز فرهنگ ساز جامعه نقش بسیار مهمی در دسترسی همگانی بدون قید و شرط به کتاب (صرف نظر از شکل ظاهر، نوع محمل اطلاعاتی، نوع نماد و...) دارند؛ همچنین با توجه به اینکه طیف وسیعی از افراد و گروه های مختلف جامعه، مراجعین بالقوه و بالفعل این کتابخانه ها هستند و با توجه به اهمیت کتاب و کتابخوانی در رشد و تعالی فکری جامعه این انتظار می رود که اشخاص با هر سلیقه، نژاد، جنس، تحصیلات، فرهنگ و... بتوانند به مواد و منابع اطلاعاتی مورد نیازشان دسترسی پیدا کنند. لذا تحقیق در این زمینه به مسئولان امر، کتابداران و کتابخانه های عمومی این امکان را می دهد تا در پرتو یک برنامه ریزی ملی مدون، هماهنگ و همه جانبه، هرچه بهتر درصد برطرف کردن معایب و کاستی ها و حرکت به سوی افق های روشن فرهنگ و دانش و خردورزی برآیند.

تعاریف عملیاتی اجزاء مسأله:

رفتار اطلاع یابی: رفتار اطلاع یابی عبارت است از انگیزه ها و هدف های جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، روش ها و ابزارهای دستیابی به اطلاعات. مراجعان: منظور شهروندان تهرانی با هر سن و جنس و تحصیلاتی که برای استفاده از کتابخانه مراجعه می کنند. کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران: منظور آن دسته از کتابخانه های عمومی است که زیر نظر سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران فعالیت می کنند. تعداد این کتابخانه ها به غیر از مناطق ۲۰ و ۲۱ که جزء مناطق شهر ری قلمداد می شوند، به ۶۸ مورد می رسد.

سئوالات اساسی:

۱. انگیزه و هدف جامعه مورد پژوهش از جستجوی اطلاعات چیست؟
۲. تا چه میزان جامعه مورد نظر این پژوهش جهت دسترسی به اطلاعات مورد نظر خود به کتابخانه مراجعه می کنند؟
۳. از چه روش هایی برای کسب اطلاعات مورد نظر خود استفاده می کنند؟
۴. ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجوی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

روش پژوهش:

روش به کار گرفته شده در این پژوهش، از نوع پیمایش توصیفی می باشد. جامعه مورد مطالعه این پژوهش متشکل از ۶۸ کتابخانه عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در بیست منطقه شهر تهران می باشد. با توجه به کثرت تعداد مراجعین کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، نمونه ای به تعداد ۸۹۹ نفر از مراجعان که در ماههای خرداد و تیر سال ۱۳۸۶ به این کتابخانه ها مراجعه نموده اند و پرسشنامه ها را دریافت، تکمیل و عودت داده اند، مورد مطالعه قرار گرفتند. در این پژوهش پرسشنامه ها به تعداد مساوی (۲۰ پرسشنامه)

از برگه دان جهت جستجوی اطلاعات استفاده می کنند. ۶۸،۴۰٪ مراجعه کنندگان نوع منبع اطلاعاتی خود را کتاب معرفی کرده اند. ۴۳،۸۲٪ مراجعه کنندگان به ندرت جهت جستجوی اطلاعات از اینترنت استفاده می کنند.

مقدمه:

از آغاز تمدن بشری اطلاعات و استفاده از آن یکی از مسایل مهم به شمار آمده است. اطلاعات پدیده ای بسیار پیچیده و گسترده است که تصمیم گیری ما را تحت تاثیر قرار می دهد. وجود و تولید حجم زیادی از اطلاعات در زمینه های گوناگون دوران کنونی را به عصر اطلاعات تبدیل کرده است و پدیده ای به نام انفجار اطلاعات را به وجود آورده است. در این میان کتابخانه های عمومی به عنوان دروازه های طلایی ورود به جهان اطلاعات یا پل دانش، نقش بسیار حیاتی و درخور توجهی دارند نقشی که با تمام پیشرفت های فناورانه قرن حاضر نه تنها کم رنگ و بی رمق نمی گردد بلکه بر درخشش و اهمیت آن افزوده خواهد شد. شاید شکل این کتابخانه ها در حال تغییر و دگرگونی باشد - که چنین است - لیکن کارکردها و راهبردهای اساسی و وظایف و مسئولیت های این مراکز در قبال انسان ها غیر قابل تغییر بلکه گسترده تر و در جهت آسایش و رفاه و همراه با نیاز های قاطبه مردم می باشد و باید چنین باشد.

می توان کتابخانه ها را نماد صلح و دموکراسی در جوامع دانست تا جایی که عدم پویایی و فعالیت درست آن ها را مقدمه ای بر به خطر افتادن صلح و دموکراسی دانست. کتابخانه های عمومی وظایف متعددی دارند. می توان گفت که: «وظیفه اساسی کتابخانه های عمومی فراهم کردن تمامی منابع مورد لزوم برای رفع نیازهای افراد و گروه های مختلف جامعه است تا بتوانند از طریق مطالعه آن ها نیاز های آموزشی و اطلاعاتی خود را رفع کرده و به صورت سالم اوقات فراغت خود را پر کنند».

به اعتقاد ما سه نقش کلیدی کتابخانه های عمومی با وجود همپوشانی قابل توجه به طور عمده عبارت اند از: آموزش، اطلاعات و رشد فردی. ضمناً همانطور که می دانیم «کتابخانه عمومی هیچ مانعی اعم از نژادی، قومی، زبانی، دینی، جنسی، سنی، ملیتی، طبقاتی، فرهنگی، تحصیلاتی و... را نمی پذیرد». مروری بر این صفات و تعمق در آنها نشان می دهد که کتابخانه عمومی مطلوب، باید تا چه اندازه آماده و مهیا باشد تا بتواند چنین گستره ای را پاسخگو باشد.

لیکن نکته مهم و حائز اهمیت این است که خدمات در کتابخانه های عمومی همیشه آن نیست که آنچه را جوینده می طلبد در محل داشته باشد، بلکه به جوینده اطلاع دهد آنچه را می طلبد در کجا می تواند بیابد.

این مهم، حلقه اتصال کتابخانه عمومی با سایر کتابخانه ها و نیز سایر مراکز و نهادهای مختلف علمی و فرهنگی می باشد. از آنجایی که جامعه استفاده کننده از کتابخانه های عمومی جامعه بالقوه و بالفعل است؛ باید در سیاستگذاری ایجاد یا گسترش کتابخانه و ارائه خدمات، این دو جامعه ملحوظ شوند. «ویسمان» علت وجودی هر نظام اطلاعاتی را استفاده ای می داند که از آن می شود. به همین دلیل کارکردهای این نوع کتابخانه به همراه نوع خدمات و نحوه برآوردن نیازهای مراجعه کنندگانش همواره مد نظر متولیان امر و مورد بررسی صاحب نظران بوده و خواهد بود.

از آیین نامه کتابخانه های عمومی کشور بر می آید که کتابخانه های عمومی «موظف به امر پیشرفت فرهنگی» می باشند.

برای همه کتابخانه‌ها فرستاده شد و هر کس که مایل بود می‌توانست پرسشنامه‌ها را دریافت، تکمیل و عودت دهد. دو روش عمده گردآوری اطلاعات، مطالعات کتابخانه‌ای، پرسشنامه و مشاهده می‌باشد. رویای صوری پرسشنامه توسط اساتید بازمینی و تصحیح گردید.

پایایی پرسشنامه از طریق آزمون آلفای کربناخ و با استفاده از نرم افزار (SPSS) مورد سنجش قرار گرفت و آلفای ۹۵٪ تعیین گردید که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد. نرخ پاسخ دهی مراجعه کنندگان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران ۸۸/۱۳٪ محاسبه گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) همچنین بسته نرم افزاری اکسل (Excel) استفاده شد.

پیشینه پژوهش در ایران

دیانی (۱۳۶۵) پژوهشی درخصوص روش‌های کسب و اشاعه اطلاعات علمی توسط اعضای هیات علمی دانشکده کشاورزی دانشگاه شهید چمران اهواز انجام داد که اطلاعات آن از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. نتایج آن نشان داد که کتب غیر فارسی بیش از سایر منابع مورد استفاده قرار گرفته‌اند. کتابخانه شخصی بیش از سایر مراجع و مراکز کاربرد داشته است. ۸۰٪ پاسخگویان به عدم توانایی کتابخانه در تهیه و دسترسی مواد مورد نیاز مطالعاتی، اشاره کرده‌اند.

داودیان (۱۳۷۶) در پایان‌نامه خود تحت عنوان «مقایسه رضایت مندی استفاده کنندگان از کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری در شهر تهران» توزیع فراوانی مراجعان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران را اینگونه بیان می‌کند.

۳۲،۵٪ دانش‌آموز، ۲۵٪ دیپلمه، ۲۷،۱٪ دانشجویان، ۱٪ کارشناسان، ۳،۶٪ کارشناس ارشد و دکتری، ۲،۴٪ و بدون جواب ۱،۷٪. همچنین دلایل مراجعه افراد به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران این گونه می‌باشد. ۳۲،۵٪ استفاده از منابع مجموعه، ۶۲،۵۴٪ استفاده از سالن مطالعه، ۳،۹٪ به منظور استفاده از خدمات جنبی، ۲٪ سایر موارد و ۱٪ بدون جواب اعلام می‌کند. و نیز نوع منابع کتابخانه‌ای مورد استفاده مراجعان عبارت است از: کتاب‌ها ۵۳،۴٪ نشریات ۳۷،۲٪ مواد دیداری و شنیداری ۲،۳٪ سایر موارد ۲٪، بدون جواب ۶،۹٪.

جهانگیر (۱۳۷۹) در پایان‌نامه خود تحت عنوان مطالعه رفتار اطلاع‌یابی هیات علمی دانشگاه‌های بیرجند نتایج پژوهش خود را اینگونه بیان می‌کند که: از ۲۵۹ پرسشنامه ارسالی (۷۸٪) پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. جامعه مورد پژوهش نسبتاً جوان (۴۱٪ زیر ۳۵ سال)، اکثریت دارای مدرک کارشناسی ارشد (۶۷٪) در طول هفته بیشتر به تدریس مشغول می‌باشند. ۶۹٪ جامعه کمتر از ۲۵٪ وقت، صرف دستیابی منابع اطلاعاتی می‌کند.

بیش از ۷۰٪ آن‌ها کمتر از ۱۵ ساعت در هفته مطالعه تخصصی و بیش از ۸۵٪، کمتر از ۱۰ ساعت در طول هفته مطالعه غیر تخصصی دارند. افزایش کیفیت تدریس ۴،۲۰ اولین انگیزه جستجوی اطلاعات و کتب تخصصی داخلی ۳،۸۲ و خارجی ۳،۶۴ بیشترین منابع اطلاعاتی و مجموعه کتابخانه شخصی ۴،۱۹ مهمترین مجرای اطلاعاتی مورد استفاده آن‌ها می‌باشد. امانت عمده ترین شیوه دریافت منابع اطلاعاتی و مراجعه مستقیم به قفسه کتاب بیشترین روش استفاده آن‌ها از کتابخانه می‌باشد.

نادری یونسی (۱۳۸۳) در پایان‌نامه خود تحت عنوان بررسی رفتار اطلاع‌یابی مراجع کنندگان کتابخانه‌های عمومی زیر نظر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران که به روش تحقیق پیمایشی انجام شد، بیان می‌کند که جامعه مورد مطالعه به صورت

و مهندسان سال ۱۹۴۰ را مورد بررسی قرار داد و نتیجه گرفت که شناخت رفتارهای اطلاع یابی استفاده کنندگان مرجع مناسبی برای طرح ریزی خدمات اطلاعاتی به آن ها می باشد. اهم یافته های این مطالعه به صورت زیر بوده است. کامپیوترهای شخصی جهت جستجوی اطلاعات و استفاده از اطلاعات به کار گرفته می شود. کانال های غیر رسمی به عنوان یکی از منابع مهم کسب خبر به حساب می آید. غالب منابع مورد نیاز از مجموعه های شخصی تأمین می شود. مهم ترین اصل برای جستجوی اطلاعات، نیاز استفاده کننده است. برای پیشبرد اهداف و خدمات مرجع باید رفتار اطلاع یابی و نیاز استفاده کننده مدنظر قرار گیرد.

آشنایی با نیاز های اطلاعاتی و رفتار اطلاع یابی استفاده کنندگان

از کتابخانه در میان قومیت های متنوع فرهنگی نه تنها به گسترش فراینده ارتباط چند فرهنگی کمک می کند بلکه به کتابداران در توسعه خدمات و روش ها کمک می نماید.

تا بدین وسیله چالش ها و نیازهای فراینده جوامع گوناگون را برآورده و برطرف سازند.

نتایج پژوهش سال ۱۹۹۷ با

عنوان رفتار اطلاع یابی: مطالعه موردی

کتابخانه های دانشگاه Sanjose State

نشان می دهد که دانشجویانی که زبان

انگلیسی، زبان اول آنان است، نسبت

به دانشجویانی که زبان انگلیسی به عنوان زبان دوم آنان است، در استفاده از کتابخانه موفق تر هستند.

این مطالعه نشان داد که دانشجویان آسیایی به خاطر ترس از پرسیدن سئوالات ابلهانه، اعتقاد به اینکه زبان انگلیسی را به خوبی نمی دانند، عدم توانایی در درک درست پاسخ ها و عدم آشنایی با منابع کتابخانه، در استفاده از کتابخانه با مشکل مواجه شده اند. لیو^۱ مشکلات دانشجویان کشورهای در حال توسعه و اغلب آسیایی را در استفاده از کتابخانه های آمریکایی با نظر سنجی از دانشجویان دانشگاه برکلی کالیفرنیا مورد بررسی قرار داد. او دریافت که دانشجویان علوم طبیعی نسبت به دانشجویان علوم انسانی و اجتماعی در استفاده از کتابخانه مشکلات کمتری دارند. ۱۵٫۶٪ افرادی که زبان انگلیسی، زبان اول آن ها است و ۴٫۷٪ افرادی که زبان انگلیسی، زبان دوم آنها است، در استفاده از خدمات کتابخانه خیلی موفق عمل می کنند.

دی^۲ و همکارانش (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان «رفتار اطلاع یابی دانشجویان پرستاری و پرستاران تجربی» به نتایج ارزشمندی دست پیدا کرده اند.

نتایج این پژوهش نشان داد که دانشجویان پرستاری به نسبت پرستاران تجربی استفاده بیشتری از همه منابع در دسترس دارند و در این خصوص آموزش بهتری دیده اند.

دانشجویان پرستاری و پرستاران تجربی تقریباً به یک اندازه برای کسب اطلاعات پزشکی به همکاران و کتاب تکیه می کنند. به طور معناداری دانشجویان پرستاری بیشتر از پرستاران تجربی از اطلاعات پیوسته (On-line) جهت کسب اطلاعات بهداشتی استفاده می کنند.

تصادفی رده ای و یک درصد از کل مراجعه کنندگان انتخاب شده است.

۹۰۰ پرسشنامه به صورت تصادفی در بین مراجعه کنندگان ۲۱ کتابخانه عمومی زیر نظر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران توزیع شد که از این تعداد، ۶۸۳ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. نتایج بررسی نشان می دهد که ۶۳٪ مراجعه کنندگان را زنان و ۵۰٪ گروه سنی ۱۹ تا ۲۶ سال تشکیل می دهند.

۴۸٪ مراجعه کنندگان تا حدودی از تجهیز کتابخانه در دستیابی به اطلاعات راضی هستند.

۴۱٪ مجموعه کتابخانه را روزآمد نمی دانند. افزایش معلومات اولین انگیزه در کسب اطلاعات است. امانت مهمترین شیوه دریافت منابع اطلاعاتی است.

۳۲٪ از مراجعه کنندگان ۵ تا ۱۰ ساعت وقت خود را در هفته به مطالعه و بیشتر در زمینه مطالعات علمی (۵۴٪) اختصاص می دهند.

کتابخانه های عمومی بیش از سایر کتابخانه ها مورد استفاده است (۷۷٪). تنها ۵٪ از مراجعه کنندگان تا به حال در کلاس های آموزش استفاده از کتابخانه شرکت کرده اند و این کلاس ها را در جستجو و دستیابی بهتر به اطلاعات مؤثر می دانند (۷۸٪).

پیشینه پژوهش در خارج از کشور

محمد السالم (۱۹۸۹) تحقیقی تحت عنوان بررسی ارتباط نقش تحصیلات دانشگاهی با رفتار اطلاع یابی اعضای هیات علمی دانشگاه انجام داد. در این پژوهش ارتباط انواع نظام های آموزش و پرورش با انواع رفتار اطلاع یابی مورد مطالعه قرار گرفته است. این پژوهش بر پایه ۲۱ فرضیه و برای سه جنبه از رفتار اطلاع یابی یعنی اهمیت اطلاعات، علایق اطلاعاتی و استفاده معقول از اطلاعات انجام شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که نقش آموزش و پرورش در رفتار اطلاع یابی بسیار مهم است. ۱۵ مورد از فرضیه های پژوهش تایید شد که ۴ مورد در ارتباط با نقش آموزش و پرورش و ۱۱ مورد در ارتباط با نقش پژوهش است.

شوهم^۳ (۱۹۹۵) عناصر اصلی رفتار اطلاع یابی یعنی نیاز ها و روش های دستیابی محققان به اطلاعات و منابع اطلاعاتی را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق که به صورت پیمایشی اجرا شد حاکی از آن است که علیرغم تغییرات زیاد فن آوری های اطلاعاتی، الگوهای گردآوری اطلاعات دستخوش تغییر نشده است.

هنوز نشريات حرفه ای با ۹۲٪ مهمترین ابزار دسترسی به اطلاعات است و تک نگاری ها نیز با ۸۵٫۴٪ دومین منبع مهم اطلاعاتی به شمار می روند. از مهمترین روش های غیر رسمی، به مراجعه و مشورت با همکاران اشاره شده است. در بین گروه های مختلف، محققان علوم اجتماعی از منابع رایانه ای بیشترین استفاده را به عمل آورده اند.

فون زگرن^۴ (۱۹۹۵) مطالعه ای را تحت عنوان دانشمندان، اطلاع یابی و خدمات مرجع انجام داد. این پژوهش مطالعاتی در زمینه های اطلاعات استفاده کنندگان، نیازها و جستجوی اطلاعات دانشمندان

روزمره اطلاع‌یابی می‌باشد. همچنین گفتگو با تلفن به عنوان روش ترجیحی ارتباط رسانه‌ای و تکالیف مدرسه، سئوالات مرتبط با زمان (سئوالات خاص در زمان خاص) و زندگی اجتماعی به عنوان مهمترین و عمومی‌ترین رفتارهای روزمره اطلاع‌یابی (ELIS) تلقی شده‌اند.

نتایج این پژوهش نشان داد که تحقیقات کاربر محور کمیت رفتارها و اولویت‌های اساسی اطلاع‌یابی نوجوانان را مورد بررسی قرار داده است.

در نتیجه بسیاری از خدمات و منابع اطلاعاتی فاقد جاذبه قوی برای جوانان هستند.

درحقیقت برای اولین بار اسپینک و کل^۹ (۲۰۰۱) نیاز به درک عمیق اطلاع‌یابی روزمره در فرهنگ‌های گوناگون و دیدگاه‌های اجتماعی متفاوت را مورد بررسی قرار دادند. متأسفانه شرکت‌کنندگان در این پژوهش احساس می‌کردند که کتابخانه‌های عمومی و مدرسه، برای حل مشکلات روزمره‌اشان به ویژه سئوالات مربوط به مسائل ارتباطی کمک کمی به آن‌ها می‌کنند.

اطلاع‌یابی

اطلاع‌یابی برای انسان حیاتی و ضروری است. انسان در زندگی برای رفع نیازهای خود، اطلاع‌یابی می‌نماید. از نظر مارکونینی^{۱۰} فرایند اطلاع‌یابی از زندگی انسان نشأت می‌گیرد. می‌توان اینگونه قلمداد کرد که اطلاع‌یابی همزاد بشر و آمیخته با نوعی نگرش نسبت به محیط پیرامون زندگی اوست.

انسان‌های اولیه به نوعی بسیار ساده و ابتدایی به این مقوله می‌پرداختند بدون اینکه اصلاً در مورد آن چیزی بدانند یا حتی در صدد یاد گرفتن آن برآیند. لیکن هر اندازه بشر رو به پیشرفت و دگرگونی و تغییر محیط پیرامون خود بود، این نوع اطلاع‌یابی دستخوش تحول و دگرگونی می‌شد. تا آنجا که آموزش و نیاز به راهکارهای ساده و در عین حال راه‌گشا در امر اطلاع‌یابی اجتناب‌ناپذیر می‌نمود.

به بیان ساده هر قدر زندگی انسان‌ها و نوع نیاز آن‌ها از سادگی رو به پیچیده‌گی می‌نهد، امر اطلاع‌یابی و نیاز به آموزش آن بیش از پیش احساس می‌شد.

امروزه ما در جهانی به مراتب پیچیده‌تر و پیشرفته‌تر از گذشته، با نیازهایی غیر قابل تصور زندگی می‌کنیم.

پیچیدگی امر اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی در عصر حاضر به گونه‌ای است که چالش‌های فرارو، نتیجه‌ناخوانی و توسعه نامتعادل سیستم‌ها و نظام‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات می‌باشد.

مارکونینی (۱۹۹۵) ویژگی اطلاع‌یابی را در حل مشکل می‌داند که آن هم بستگی به مشکل اطلاع‌یاب و سیستم جستجو دارد.

او همچنین اطلاع‌یابی را این چنین تعریف می‌کند: "روندی که در آن بشر هدفمندانه برای تغییر موقعیت دانش در تلاش است." افراد از اطلاعات برای حل مشکل، اجرای کار، یا افزایش سطح ادراک استفاده می‌کنند.

بنابراین شناخت بیشتر از اطلاع‌یابی به عنوان رفتار اجتماعی به ما کمک می‌کند تا پیشرفت‌های اطلاعاتی بیشتر و سیستم‌های اطلاعاتی بهتری را طراحی کنیم.

اطلاع‌رسانی

اطلاع‌رسانی علمی که در باب ویژگی‌ها و رفتار اطلاعات، نیروهای حاکم بر جریان اطلاعات و ابزارهای پردازش اطلاعات

پرستاران جهت کسب اطلاعات از ۹ دسته منابع شامل: منابع انسانی، کتاب‌ها، مجلات، بانک‌های اطلاعاتی، رایانه‌های قابل حمل، سایت‌های اینترنت، مجلات و کتاب‌های الکترونیکی، جلسات و همایش‌های از راه دور و نسخه‌های دارو استفاده می‌کنند. هر دو گروه گزارش کرده‌اند که از منابع انسانی و کتاب‌ها بیشتر استفاده می‌کنند.

همچنین در این پژوهش مشخص گردید که دانشجویان پرستاری بیشتر از پرستاران تجربی از پایگاه‌های الکترونیکی و اینترنت برای کسب اطلاعات بهداشتی استفاده می‌کنند.

۸۴٪ از پرستاران تجربی و ۲۰٪ پرستاران تجربی فاقد مهارت‌های جستجوی اینترنتی می‌باشند.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که پرستاران تجربی و دانشجویان پرستاری هر دو منابع انسانی و چاپی را بر منابع الکترونیکی جهت کسب و جستجوی اطلاعات ترجیح می‌دهند. هر دو گروه پرستاران تجربی و دانشجویان پرستاری نیاز دارند که مهارت‌های جستجوی اطلاعات، به ویژه مهارت‌های جستجوی اطلاعات در اینترنت را بهبود بخشند.

چنگ^۷ (۲۰۰۵) در مقاله‌ای تحت عنوان «افکار، احساسات و رفتارها: قیاس متقابل و ارتباط کمی میان این سه عامل در کالج دانشجویی اطلاع‌یابی» بیان می‌کند که در ادبیات اطلاع‌یابی این پژوهش، دو مسأله آشکار می‌شود. اول اینکه اهمیت این عوامل به طور آماری اندازه‌گیری نشده است.

دوم اینکه ارتباط بین این عوامل ناشناخته است. سئوالات پژوهش در این مقاله عبارت بود از: ۱. آیا افکار، احساسات و رفتار در مرحله اول و مراحل بعدی جستجوی اطلاعات دانشجویان دانشگاه اهمیت دارند؟ ۲. چگونه اهمیت آماری افکار، احساسات و رفتار در مرحله اول اطلاع‌یابی دانشجویان با اهمیت آماری این عوامل در مرحله بعدی اطلاع‌یابی ارتباط دارد؟ در این پژوهش از پرسشنامه و تحلیل ارتباط به عنوان روش‌های کمی استفاده شده است.

همچنین از روش‌های کیفی مثل مصاحبه و تحلیل محتوا برای متغیرها جهت طراحی پرسشنامه استفاده شده است.

به همین منظور از ۵۰ دانشجوی دانشگاه Mid Western برای بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی ایشان مصاحبه شدند. ۲۲ متغیر مربوط به افکار، احساسات و رفتار مشخص شدند.

آنگاه به ۴۷ عبارت در پرسشنامه تبدیل شدند. نتایج کمی نشان می‌دهد که افکار، احساسات و رفتارها عوامل مهمی هستند با این حال احساسات و رفتارها نسبت به افکار در هر دو مرحله اطلاع‌یابی مهم‌تر هستند. بین رفتار، احساسات و رفتارها در هر دو مرحله ارتباط معنا دار وجود دارد.

متغیرهای مربوط به ویژگی‌های شخصی در این پژوهش در عوامل مستقلی قرار داده نشده‌اند بلکه با متغیرهای افکار و احساسات و رفتارها در جریان اطلاع‌یابی دانشجویان مؤثر و در تعامل می‌باشند. به علاوه با مشارکت‌های نظری، عملی و تجربی می‌توان از نتایج این پژوهش برای بهبود مهارت‌های اطلاع‌یابی دانشجویان دانشگاه استفاده کرد.

آگوستو و هیوجس حاصل^۸ (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان: «افراد، مکانها و پرسش‌ها: تحقیقی در رفتار روزمره اطلاع‌یابی جوانان شهری» که با شرکت ۲۷ جوان ۱۳ تا ۱۹ ساله انجام گرفت، بیان می‌کند که دوستان و خانواده به عنوان منابع ترجیحی رفتار

کالناو مراحل تحقیق را به شش پایه تقسیم می کند: مقدماتی، انتخاب، کشف، شکل بندی (فرمول بندی)، جمع آوری و ارائه. ویلسون^{۱۳} (۱۹۹۷) شکل گیری خودمحموری را در اطلاع یابی مؤثر می داند. وی اعتقاد دارد احساس قوی خودمحموری در کاربرد یک منبع منجر به استفاده گسترده تر و دقیق تر از یک منبع می شود. اگر شخص از توان خود در بهره گیری از منبع تردید کند در نتیجه استفاده درست از منبع به عمل نمی آید؛ حتی اگر منبع فوق اطلاعات بسیار مرتبطی داشته باشد. کولنان^{۱۴} (۱۹۹۵) قابلیت دستیابی را به عنوان ارزش های اقتصادی و اجتماعی مربوط به دسترسی اطلاعات بیان می کند. او قابلیت دسترسی را مفهومی برای طراحی و ارزیابی سیستم های اطلاعاتی مختلف بیان می کند و آن را به عنوان «سطحی مورد نظر برای استفاده از منبع اطلاعاتی» معرفی می کند. مطالعه کاربران نشان داده که قابلیت دستیابی به منبع مهم ترین قسمت استفاده از منبع است.

جستجوی اطلاعات

همانگونه که می دانیم درک و شناخت فرآیند جستجوی اطلاعات و توسعه سیستم ها و راهبرد های حمایت از آن، اهداف اساسی علم اطلاع رسانی را تشکیل می دهد. «مارکیونینی^{۱۵}، ۱۹۹۸) اهمیت این فرآیند تا بدانجاست که در برخی از متون از آن با نام فرآیند تبدیل اطلاعات به دانش یاد می کنند. (رافست^{۱۶}، ۲۰۰۲)

جستجوی اطلاعات که از آن به عنوان فرآیندی یادگیرانه و مبتنی بر شناخت یاد می کنند، فرآیندی است هدفمند و قابل مطالعه که در بستر کتابخانه ها و سایر مراکز اطلاعاتی روی می دهد. به بیان دیگر: کارکرد های کتابخانه که به تدبیر انسان برای پاسخگویی به نیاز های او صورت می گیرد، از طریق جستجوی اطلاعات محقق می شود. (کینگری^{۱۷}، ۲۰۰۲)

جستجوی اطلاعات یک فرآیند پویا و رو به تحول و دگرگونی

برای دسترس پذیری و کاربرد پذیری بهینه به جستجو می پردازد. این فرآیند شامل تولید، اشاعه، گردآوری، سازماندهی، ذخیره، بازیابی، تفسیر و کاربرد اطلاعات می شود و این رشته از ریاضیات، منطق، زبان شناسی، روان شناسی، فناوری رایانه، تحقیق عملیاتی، گرافیک، ارتباطات، کتابداری، مدیریت و برخی رشته های دیگر مشتق می شود یا به آن وابسته است. (تاپلور، ۱۹۶۶)

نیاز اطلاعاتی و نیاز سنجی اطلاعات

نیاز اطلاعاتی مجموعه اطلاعاتی است که فرد برای برطرف نمودن مجهولات ذهنی، تصمیم گیری و نتیجه گیری جدید به آن نیاز دارد. نیاز های اطلاعاتی ممکن است بالفعل یا بالقوه باشند. نیاز های اطلاعاتی بالفعل نیازهایی هستند که جامعه کتابخانه در زمان تهیه به آن ها نیاز دارند. اما نیاز های بالقوه نیاز هایی هستند که کتابدار بر اساس درخواست احتمالی جامعه کتابخانه اقدام به تهیه آن می کند. نیاز های اطلاعاتی همواره منجر به جستجوی اطلاعات نمی شود. افراد ممکن است برای رفع نیاز های اطلاعاتی به حافظه خود بسنده کنند. گاهی حتی ممکن است از مسأله صرف نظر کنند که در این صورت نیاز اطلاعاتی ندارند. در هنگام جستجوی اطلاعات، همه چیز هدفمند است و روندی را برای حل مسأله به منظور تصمیم گیری طی می کند.

افراد برای اطلاع یابی در سطح ادراکی باید منبعی را انتخاب کنند که با بیشترین احتمال، حاوی اطلاعات مربوط و مفید باشد. به علاوه، آن ها باید به میزان صحت و قابل اعتماد بودن منبع آگاه باشند. کالناو^{۱۸} (۱۹۹۳) معتقد است همان طور که روند جستجوی اطلاعات پیش می رود، احساس اولیه در مورد غیر محرز بودن از بین می رود و اعتماد افزایش می یابد. اگر شخص بر موضوعی متمرکز شود، هدفمندتر می شود و مراحل تحقیق او خوب پیش می رود و احساس رضایت بیشتری می کند.



شکل ۱. اطلاع یابی: قابل دسترسی بودن منابع و کیفیت منابع

جستجو و کسب اطلاعات مورد نیاز، رفتارهای ارتباطی و استفاده از کتابخانه است.

در واقع مطالعه رفتار اطلاع‌یابی نه تنها شامل سئوالاتی از این قبیل است که استفاده کنندگان کتابخانه‌ها و نظام‌های اطلاعاتی چه کسانی هستند و یا چگونه و با چه هدفی از آن‌ها استفاده می‌کنند، بلکه به سئوالاتی کلی‌تری مانند اینکه چگونه شخص دنبال یافتن پیامی برای برطرف کردن نیاز ملموس خود می‌باشد، نیز مربوط می‌باشد.

اطلاع‌یابی پیوسته (on-line)

فرایند اطلاع‌یابی پیوسته جریانی است که در آن جستجوگر اطلاعات، با توجه به کانال و مجرای باز یابی اطلاعات مورد نیازش، منبع یا منابع اطلاعاتی، فرم و شکل اطلاعات مورد درخواست و نیز نوع اطلاعات و کاربردهای مورد نظر، راهبرد جستجوی خود را روی خط اینترنت و... متمرکز می‌نماید.

به محض مشخص شدن نیاز به اطلاعات، منبع اطلاعاتی یا منابعی را که باید مورد جستجو قرار گیرند می‌توان انتخاب نمود. انتخاب یک منبع اطلاعاتی مرتبط با نیاز بسیار مهم است. با راهبردهای جستجو در منبعی آشنابایی، کمترین اطلاعات مورد علاقه به دست خواهد آمد. همچنین، انتخاب یک منبع، در انتخاب فرم تکنولوژیکی نیز مؤثر می‌باشد.

بتس^{۱۸} (۱۹۸۹) جستجوی اطلاعات در حالت پیوسته را به دانه‌چینی ماکیان تشبیه نمود. جستجوگران در یک فضای اطلاعاتی از یک منبع به منبعی دیگر رفته و راهبرد جستجوی خود را سریع تغییر می‌دهند. در مدل دانه‌چینی بتس، جستجو و مرور، به نظر فعالیت‌هایی نیستند که منحصرأ در تقابل با یکدیگر باشند، بلکه مکمل یکدیگر خواهند بود.

نتیجه مهم تحقیقات وی، مفهوم جدیدی است که جستجو به خود گرفته است و در این مدل بیان می‌شود که هنگامی که فردی به دنبال اطلاعات به خصوصی می‌گردد، نیاز اطلاعاتی وی می‌تواند بر اساس چیزهایی که در هنگام جستجو می‌آموزد، تغییر یابد. بنابراین، اطلاع‌یابی پیوسته می‌تواند بصورت یک مذاکره و گفتگو بین جستجوکننده و سیستم دیده شود.

راهبردهای جستجوی اطلاعات در حالت پیوسته به سرعت تغییر می‌یابد و به تدریج جستجوهای پی‌درپی به کاربر می‌آموزد که چه چیزی در داخل سیستم قابل دستیابی می‌باشد. کاربران باید قادر باشند تا به‌طور مناسب با سیستم کنش و واکنش و گفتگو داشته باشند تا به نیازهای اطلاعاتی خود دست یابند (بکلین و بتس، ۱۹۹۰).

مناطق بیست گانه شهر تهران

در مناطق بیست گانه شهر تهران ۶۸ کتابخانه مورد بررسی قرار گرفت که از مجموع ۱۳۲۰ پرسشنامه ارسالی، ۸۹۹ (۶۸،۱۰٪) پرسشنامه تکمیل و عودت داده شدند.

از این تعداد پرسشنامه ارسالی (۱۳۲۰ عدد) تعدادی یا هرگز به کتابخانه‌ها وصول نشد و یا به دلایلی در بین راه مفقود گردید. در نتیجه اگر به‌طور متوسط برای هر کتابخانه تعداد ۱۵ پرسشنامه در نظر بگیریم عدد واقعی یا نزدیک به واقعیت وصول پرسشنامه‌ها، به عدد ۱۰۲۰ پرسشنامه می‌رسد. با این توضیح نتایج حاصل از این پژوهش به شرح ذیل می‌باشد.

تعداد پرسشنامه

ارسالی: ۱۰۲۰

تعداد پرسشنامه عودتی: ۸۹۹ (۶۸،۱۰٪)

جنس: مرد ۳۷۹ نفر (۴۲،۱۵٪) و زن ۵۲۰ نفر (۵۷،۸۴٪).

است به نحوی که گاهی ساختارهای اساسی و روشن خود را در معرض خطر می‌بیند. در ساده‌ترین شکل، جستجوی اطلاعات شامل کاوش، بازیابی، باز شناسی و کاربرد محتوایی معنی‌دار است. این کاوش می‌تواند روشن یا مبهم باشد. بازیابی نیز می‌تواند دارای راهبرد های خاصی بوده یا تصادفاً حاصل شود. اطلاعات به دست آمده می‌تواند پذیرفته یا رد شود.

کلیت کار اطلاع‌یابی می‌تواند از طریق یک نتیجه منطقی پایان یابد یا اینکه در میانه راه متوقف شود و یا نتایج دیگری به همراه داشته باشد. جستجوی اطلاعات می‌تواند به عنوان یک تلاش شناختی، یک تبادل اجتماعی و فرهنگی، یک راهبرد منسجم در مواجهه با بی‌ثباتی و به عنوان شرطی بنیانی از انسانیت که در همه افراد وجود دارد، تلقی شود.

در حقیقت عبارت «رفتار اطلاعاتی» شاید عبارت مناسب‌تری نسبت به جستجوی اطلاعات برای توصیف روابط چند چهره‌ای اطلاعات در زندگی باشد. بحث جستجوی اطلاعات (اطلاع‌یابی) را طبق شکل ۱ می‌توان خلاصه کرد. انتخاب و استفاده از اطلاعات و منابع تحت تأثیر دو خصوصیت منبع است: قابل دسترس بودن منبع و کیفیت منبع. در عین حال، مرتبط بودن از خصوصیت منبع است که با پیچیدگی کار مربوطه ارتباط دارد و علاقه شخصی و هدف شخصی در تحقیق مؤثر است.

رفتار اطلاع‌یابی

ویلسون (۲۰۰۰) در مقاله‌ای با عنوان «رفتار اطلاعاتی انسان» منشأ مطالعات مربوط به رفتار اطلاع‌یابی را بررسی کرده است. وی با ذکر نخستین تحقیقات انجام شده مربوط به رفتار اطلاع‌یابی انسان، روند فعالیت‌های این حوزه را به خوبی نشان داده است. هرچند ویلسون سابقه نخستین مطالعات جدی درباره رفتار اطلاع‌یابی انسان را سال ۱۹۴۸ می‌داند، اما خود اذعان می‌کند که بر اساس مدارک و شواهد موجود، سابقه مطالعات در این حوزه را می‌توان به سال‌های قبل تر از این کشاند.

برای مثال مک دیار مید^{۱۸} در سال ۱۹۴۰ به مطالعات انجام شده توسط آیرس و مک کینی^{۱۹} در سال ۱۹۱۶ و تعداد زیادی تحقیقات انجام شده در زمینه اطلاع‌یابی در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ اشاره می‌کند. با این حال شوهام (۱۹۸۸) اولین تحقیقی که در زمینه مطالعه منابع اطلاعاتی صورت گرفته است را مطالعه برنال معرفی می‌کند. وی اظهار می‌دارد که تا دهه ۱۹۵۰ مطالعه دیگری در این زمینه صورت نگرفته است و عملاً بررسی رفتار اطلاع‌یابی پس از آزمایشاتی که طی دهه ۱۹۵۰ در موسسه کرانفیلد انجام شد، آغاز گردیده است.

پس از جنگ جهانی دوم، مطالعات انجام شده در مورد رفتار اطلاع‌یابی موجب تغییری آشکار در جستجوی اطلاعات شد. در آن سال‌ها روش‌های جامعی برای ارزیابی نیازها و استفاده از اطلاعات به دست آمد. این مسأله گامی مثبت در تحقیقات بعدی بود و موجب گشایش فضای جذاب برای طراحی نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای واسط شد.

جنبه‌های جدید در تحقیقات، مدل‌های سنتی طراحی را کاملاً تغییر داده و کاربر را به جای سیستم در مرکز توجه خود قرار داده است. منظور از رفتار اطلاع‌یابی در جنبه‌های مختلفی مانند انگیزه‌ها، اهداف جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، روش‌ها و ابزار دستیابی به اطلاعات، شناسایی،

منطقه	فراوانی		تحصیلات					شغل					سن					
	زن	مرد	Lib	الف	ب	ج	د	هـ	الف	ب	ج	د	هـ	الف	ب	ج	د	هـ
منطقه ۱	۲۲	۲۶	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۲	۲	۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۳	۱۱	۲۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۴	۱۹	۲۵	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۵	۲۳	۱۹	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۶	۲۸	۱۹	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۷	۹	۹	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۸	۳۸	۲۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۹	۲۷	۱۵	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۰	۱۸	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۱	۳۰	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۲	۳۹	۲۸	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۳	۲۸	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۴	۱۷	۱۷	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۵	۲۵	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۶	۳۰	۲۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۷	۳۳	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۸	۱۹	۲۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۱۹	۲۱	۲۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
منطقه ۲۰	۳۱	۲۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
جمع	۴۲۱	۴۱۱	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵
مجموع	۴۱۱	۴۱۱	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵

جدول ۱: * توزیع فراوانی مراجعه کنندگان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران به تفکیک مناطق و بر حسب سن، جنس، شغل و تحصیلات.*

تحصیلات: الف. ابتدایی ب. راهنمایی ج. دبیرستان
 د. کاردانی ه. کارشناسی و بالاتر
 شغل: الف. محصل ب. دانشجو ج. کارمند
 د. آزاد ه. سایر موارد
 سن: الف. ۷ تا ۱۲ سال ب. ۱۳ تا ۱۶ سال ج. ۱۷ تا ۲۰ سال د. ۲۱ تا ۲۴ سال ه. ۲۵ سال به بالاتر

بر اساس جدول ۱. مناطق ۵، ۳ و ۱۸ با بیشترین تعداد کتابخانه (مورد ۶) و مناطق ۷ و ۱۳ با کمترین تعداد (مورد ۱) در این پژوهش مورد مطالعه قرار گرفتند. همچنین از مجموع ۸۹۹ نفری که پرسشنامه را تکمیل و عودت دادند، ۳۷۹ نفر مرد و ۵۲۰ نفر زن بوده اند. ۸ نفر دارای تحصیلات ابتدایی، ۳۱ نفر دارای تحصیلات راهنمایی، ۵۰۸ نفر دارای تحصیلات دبیرستان، ۱۵۸ نفر دارای تحصیلات کاردانی و ۱۹۴ نفر دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر بوده اند. در مورد گزینه شغل نیز ۴۲۴ نفر محصل، ۲۰۹ نفر دانشجو، ۶۲ نفر کارمند، ۳۸ نفر دارای شغل آزاد و ۱۶۶ نفر سایر موارد را انتخاب کرده اند. در مورد سن مراجعه کنندگان نیز ۹ نفر بین ۷ تا ۱۳ سال، ۶۰ نفر بین ۱۳ تا ۱۶ سال، ۴۶۶ نفر بین ۱۷ تا ۲۰ سال، ۲۱۸ نفر بین ۲۱ تا ۲۴ سال و ۲۱ نفر بین ۲۵ سال به بالاتر سن دارند.

پاسخ به سئوالات اساسی پژوهش
 ۱. انگیزه و هدف جامعه مورد پژوهش از جستجوی اطلاعات چیست؟
 همانطور که از جدول شماره ۲ مشخص است، ۴۹۱ نفر از جامعه مورد پژوهش معادل ۵۴،۶۱٪ افراد هدف و انگیزه خود را از جستجوی اطلاعات، افزایش معلومات معرفی کرده اند. همچنین ۱۹۹ نفر (۲۳،۱۳٪) انجام تکالیف درسی، ۱۲۹ نفر (۱۴،۳۴٪) سایر موارد و ۸۰ نفر (۸،۸۹٪) پرکردن اوقات فراغت را به عنوان هدف و انگیزه جستجوی اطلاعات انتخاب کرده اند.

 همچنین در مقام مقایسه میان دو گزینه پر کردن اوقات فراغت و انجام تکالیف درسی، مراجعان به کتابخانه های قلمرو شمال بیشتر به منظور پرکردن اوقات فراغت خود به کتابخانه مراجعه می کنند و مراجعان به کتابخانه های قلمرو جنوب بیشتر به منظور انجام تکالیف درسی به کتابخانه مراجعه می کنند. به بیان دیگر مراجعان به کتابخانه های قلمرو شمال نسبت به مراجعان کتابخانه های قلمرو جنوب از

تجزیه و هدف جستجوی اطلاعات	انجام تکالیف اترسی	بهره بردن اوقات فراغت	افزایش معلومات	سایر موارد
فراوانی	۱۶۹	۸۰	۴۹۱	۱۲۹
درصد	۲۴,۱۳	۸,۸۹	۵۹,۴۱	۱۴,۳۵

جدول ۲. توزیع فراوانی انگیزه و هدف جامعه مورد پژوهش از جستجوی اطلاعات

میزان مراجعه به کتابخانه در ماه	هر از گاهی	یک مرتبه	نوبت مرتبه	سه مرتبه	بیش از سه مرتبه
فراوانی	۹۹	۱۷	۴۰	۵۳	۴۷۰
درصد	۱۱,۰۱	۱,۸۹	۴,۴۷	۵,۸۹	۷۲,۵۴
میانگین	۳,۳۶				

جدول ۳. توزیع فراوانی میزان مراجعه به کتابخانه در طول ماه

میزان مطالعه در هفته	کمتر از ۱ ساعت	بیشتر از ۱ ساعت	بیشتر از ۲ ساعت	بیشتر از ۳ ساعت	بیشتر از ۴ ساعت
فراوانی	۵۲	۹۳	۱۶۹	۲۸۷	۳۲۱
درصد	۵,۷۸	۱۰,۲۴	۱۷,۵۷	۳۱,۵۹	۳۵,۷۰
میانگین در روز	۵۴ دقیقه				

جدول ۴. توزیع فراوانی میزان ساعات مطالعه در طول هفته مراجعان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

نظر مراجعان در ۵ معیار کمک از کتابدار، استفاده از رایانه، شیوه های دریافت منابع اطلاعاتی، مجراهای درون کتابخانه ای و استفاده از شبکه جهان گستر وب (اینترنت) می باشد.

کمک از کتابدار شامل میزان تأثیر کتابدار در بازیابی اطلاعات مورد نیاز و نحوه برخورد کتابدار در بازیابی اطلاعات مورد نیاز می باشد. در مورد میزان تأثیر کتابدار در بازیابی اطلاعات مورد نیاز، ۲۲۸ نفر (۲۵,۳۶٪) گزینه خیلی زیاد، ۳۰۷ نفر (۳۴,۱۴٪) گزینه زیاد، ۲۷۹ نفر (۳۱,۰۳٪) گزینه متوسط، ۵۸ نفر (۶,۴۵٪) گزینه کم و ۲۷ نفر (۳٪) گزینه خیلی کم را انتخاب کرده اند. در مورد نحوه برخورد کتابدار در بازیابی اطلاعات مورد نیاز، ۲۴۶ نفر (۲۷,۳۶٪) گزینه عالی، ۴۳۶ نفر (۴۸,۴۹٪) گزینه خوب، ۲۰۱ نفر (۲۲,۳۵٪) گزینه متوسط، ۱۲ نفر (۱,۳۳٪) گزینه بد و ۴ نفر (۰,۴۴٪) گزینه خیلی بد را انتخاب کرده اند.

در مورد میزان تأثیر رایانه در کار بازیابی اطلاعات مورد نیاز، ۲۵۰ نفر (۲۷,۸۰٪) گزینه خیلی زیاد، ۲۸۸ نفر (۳۲,۰۳٪) گزینه زیاد، ۲۱۹ نفر (۲۴,۳۶٪) گزینه متوسط، ۵۸ نفر (۶,۴۵٪) گزینه کم و ۸۴ نفر (۹,۳۴٪) گزینه تأثیری ندارد را انتخاب کرده اند. در مورد شیوه های دریافت منابع اطلاعاتی نیز، ۶۱۶ نفر (۶۸,۵۲٪) گزینه امانت از کتابخانه، ۴۶ نفر (۵,۱۱٪) گزینه امانت از دوستان، ۱۵۹ نفر (۱۷,۶۸٪) گزینه خرید، ۴ نفر (۰,۴۴٪) گزینه هدیه و ۷۴ نفر (۸,۲۳٪) سایر موارد را انتخاب کرده اند. در مورد مجراهای درون کتابخانه ای جهت دستیابی به منابع اطلاعاتی نیز، ۱۶۵ نفر (۱۸,۳۵٪) گزینه رایانه، ۱۸۵ نفر (۲۰,۵۷٪) گزینه برگه دان، ۳۳۷ نفر (۳۷,۴۸٪)

اوقات فراغت بیشتری جهت مراجعه به کتابخانه برخوردارند و در مقابل، مراجعان به کتابخانه های قلمرو جنوب بیشتر به این دلیل به کتابخانه مراجعه می کنند تا تکالیف درسی خود را انجام دهند.

۲. تا چه میزان جامعه مورد نظر این پژوهش جهت دسترسی به اطلاعات مورد نظر خود به کتابخانه مراجعه می کنند؟
همانطور که از جدول ۳ بر می آید ۶۷۰ نفر (۷۴,۵۲٪) در طول ماه بیش از سه مرتبه به کتابخانه مراجعه می کنند. همچنین ۹۹ نفر (۱۱,۰۱٪) به صورت هر از گاهی، ۱۷ نفر (۱,۸۹٪) یک مرتبه در ماه، ۶۰ نفر (۶,۶۷٪) دو مرتبه در ماه، ۵۳ نفر (۵,۸۹٪) سه مرتبه در ماه به کتابخانه مراجعه می کنند. همچنین میانگین مراجعه به کتابخانه هم ۳,۳۶ مرتبه در ماه می باشد.

همانگونه که در جدول ۴ در مورد میزان ساعات مطالعه در طول هفته درج شده است، ۵۲ نفر (۵,۷۸٪) گزینه کمتر از یک ساعت، ۹۳ نفر (۱۰,۳۴٪) گزینه بیشتر تر یک ساعت، ۱۴۹ نفر (۱۶,۵۷٪) گزینه بیشتر از دو ساعت، ۲۸۷ نفر (۳۱,۵۹٪) گزینه بیشتر از پنج ساعت و ۳۲۱ نفر (۳۵,۷۰٪) گزینه بیشتر از ده ساعت (بیشترین فراوانی) را انتخاب کرده اند. بر همین اساس میانگین ساعات مطالعه در روز مراجعان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران کمتر از یک ساعت (۵۶ دقیقه) می باشد.

۳. از چه روش هایی برای کسب اطلاعات مورد نظر خود استفاده می کنند؟

بر اساس جدول ۵. روش ها و مجراهای کسب اطلاعات مورد

مجرایها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
کتابدار	۲۵,۳۴%	۳۴,۱۴%	۳۱,۰۱%	۴,۴۵%	۲%
رایحه	۲۷,۸%	۳۲,۰۳%	۲۴,۳۴%	۴,۴۵%	۹,۳۴%
اینترنت	-	۹,۰۱%	۱۲,۲۴%	۳۴,۹۲%	۴۳,۸۲%

جدول ۵. توزیع فراوانی راه های کسب اطلاعات مورد نظر مراجعان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

گزینه ها	کتاب تاریخی		کتاب علمی		کتاب ادبی		کتاب داستان		کتاب دینی	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
موضوع کتابها	۴۵	۷,۲۳	۵۵۷	۶۱,۹۵	۶۰	۴,۴۷	۱۸۰	۲۴,۰۳	۳۷	۴,۱۱

جدول شماره ۶: توزیع فراوانی موضوع بیشتر کتابهای مورد مطالعه مراجعان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

گزینه ها	کتاب		روزنامه		مجله		منابع مرجع		مواد سمعی بصری	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
نوع منابع اطلاعاتی	۴۱۵	۲۰,۹۷	۱۲۳	۶,۲۸	۷۵	۳,۴۴	۳۴	۱,۶۷	۵۳	۲,۸۹

جدول شماره ۷. توزیع فراوانی نوع و ماهیت منابع اطلاعاتی مراجعه کنندگان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

مجرایهای بازیابی وجستجوی اطلاعات، نوع و ماهیت اطلاعات مورد جستجو و مشکلات و موانع موجود سد راه جستجوی اطلاعات طرح و به اجرا درآمده است. شاید بتوان این طرح و طرح هایی از این قبیل را به عنوان کالبدشکافی اطلاعاتی مراجعان دانست. تا آنجا که روند شکل گیری این رفتار را، از ابتدا تا انتها مورد پژوهش و پیگیری قرار می دهد. همچنین شاید پژوهش های این چنینی نتایج مشابهی را به همراه داشته باشد، لیکن همیشه با پافشاری بر این اصول کلی، که ثابت و مقبول صاحب نظران امر می باشد؛ سعی در ارایه بهترین راهکارهای مناسب جهت همراه کردن نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان به کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی با آموزش، برنامه ریزی، هزینه و تجهیزات مورد نیاز هر کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی می باشد.

نتایج حاصل از این پژوهش را می توان اینگونه برشمرد. بیش از نیمی از مراجعه کنندگان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران را خانم ها تشکیل می دهند. این عدد تقریباً با عدد حضور خانم ها در آزمون کنکور سراسری دانشگاه ها و همچنین قبولی در دانشگاه برابری می کند. بیش از نیمی از مراجعه کنندگان دارای تحصیلات دبیرستان می باشند. تحصیلات کارشناسی و بالاتر در رده های بعدی قرار دارند. کمتر از نیمی از این مراجعه کنندگان محصل، بیش از نیمی از مراجعه کنندگان بین سنین ۱۷ تا ۲۰ سال سن دارند. تقریباً همه مراجعه کنندگان با « نحوه استفاده از کتابخانه » آشنایی دارند. اما تنها کمی بیش از نیمی از این مراجعه کنندگان با « نحوه استفاده از رایانه » در امر جستجوی اطلاعات آشنایی دارند. بیش از نیمی از مراجعه کنندگان اولین انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات خود را « افزایش معلومات » دانسته اند. در مورد میزان تأثیر کتابدار، نحوه برخورد کتابدار و میزان تأثیر رایانه در امر بازیابی اطلاعات به ترتیب

گزینه کتابدار، ۱۹۳ نفر (۲۱,۴۶%) گزینه مراجعه به مخزن و ۱۹ نفر (۲,۱۱%) گزینه استفاده از علامات راهنما را انتخاب کرده اند. در مورد میزان استفاده از شبکه اینترنت، ۸۱ نفر (۹,۰۱%) گزینه خیلی زیاد، ۱۱۰ نفر (۱۲,۲۳%) گزینه زیاد، ۳۱۴ نفر (۳۴,۹۲%) گزینه گاهی اوقات و ۳۹۴ نفر (۴۳,۸۲%) گزینه به ندرت را انتخاب کرده اند.

۴. ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجوی جامعه مورد پژوهش چگونه است؟

بر اساس جداول ۶ و ۷ ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجوی جامعه مورد پژوهش به تصویر کشیده شده است. در جدول شماره ۶ موضوع بیشتر کتاب های مورد مطالعه اینگونه بیان شده است که ۶۵ نفر (۷,۲۳%) گزینه کتاب های تاریخی، ۵۵۷ نفر (۶۱,۹۵%) گزینه کتاب های علمی، ۶۰ نفر (۶,۶۷%) گزینه کتاب های ادبی، ۱۸۰ نفر (۲۰,۰۲%) گزینه کتاب های داستان و رمان و ۳۷ نفر (۴,۱۱%) گزینه کتاب های تاریخی را انتخاب کرده اند.

همچنین در جدول شماره ۷ در مورد نوع و ماهیت منابع اطلاعاتی مورد استفاده مراجعان، ۶۱۵ نفر (۶۸,۴۰%) گزینه کتاب، ۱۲۳ نفر (۱۳,۶۸%) گزینه روزنامه، ۷۵ نفر (۸,۳۴%) گزینه مجله، ۳۳ نفر (۳,۶۷%) گزینه منابع مرجع و ۵۳ نفر (۵,۸۹%) گزینه مواد سمعی و بصری را انتخاب کرده اند.

نتیجه گیری

این پژوهش که به مطالعه رفتار اطلاع یابی مراجعان به کتابخانه های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مناطق بیست گانه شهر تهران پرداخته است، در راستای شناخت اهداف و انگیزه ها،

جستجوی اطلاعات عدم آشنایی با نحوه جستجو از طریق رایانه باشد. پاسخ‌های دریافتی مؤید این نکته می‌باشد.

۴. افزایش ساعات کار کتابخانه‌ها به منظور بهره‌وری حد اکثر از کتابخانه‌ها و خدمات جانبی آن‌ها مثل استفاده از سالن مطالعه و غیره.

۵. احداث سالن‌های مطالعه و تجهیز آن‌ها به میز و صندلی و وسایل و تجهیزات رفاهی متعارف در کنار کتابخانه‌ها.

۶. تجهیز کتابخانه‌ها به شبکه جهانگستر وب (اینترنت) و امکان استفاده و ارائه خدمات از این طریق به استفاده کنندگان. همچنین آموزش و فرهنگ سازی جهت استفاده درست از آن.

۷. تشکیل کمیته مجموعه سازی برای کتابخانه‌ها، متشکل از صاحب‌نظران کتابخانه‌های عمومی، جامعه استفاده کننده از سنین مختلف، نویسندگان فعال در این زمینه، منتقدان و همه افرادی که به نحوی در مجموعه سازی این کتابخانه‌ها دخیل می‌باشند.

۷. امکان استفاده از دیگر کتابخانه‌های سازمان، به این معنی که شخص با عضویت در یک کتابخانه امکان استفاده از دیگر کتابخانه‌های سازمان را داشته باشد و در این مورد هیچ محدودیتی نداشته باشد.

۸. تهیه و تدوین فهرستگان کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

۹. استفاده از امانت بین کتابخانه‌ای از طریق عضویت در طرح‌های الغدیر و یا امضاء تفاهم نامه دو جانبه یا چند جانبه مبنی بر استفاده از مجموعه‌های یکدیگر. به عنوان مثال استفاده از کتابخانه‌های عمومی.

۱۰. توجه به سنین مختلف، سلاقی مختلف و سطح تحصیلات در امر مجموعه سازی این کتابخانه‌ها.

۱۱. استفاده از بروشورها و پوسترها، به منظور انعکاس تازه‌های کتابخانه و جلب نظر مراجعین.

۱۲. برگزاری مسابقات کتابخوانی و فعالیت‌های جنبی جذاب به منظور استفاده بهتر و بیشتر از کتابخانه‌ها.

۱۳. افزایش تعداد عناوین مجلات و روزنامه‌ها

۱۴. تجهیز کتابخانه‌ها به مواد سمعی و بصری و امکان امانت این اقلام

۱۵. استفاده از کتابداران متبحر و متخصص در کتابخانه‌های سازمان

۱۶. تشکیل شبکه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

از آنجایی که کتابخانه‌های عمومی بایستی به این سؤال مبنی براینکه «چه کتابی در کجا پیدا می‌شود»، پاسخ دهند؛ لذا:

۱. طرح تهیه فهرستگان و عضویت فراگیر کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران بررسی و مورد مطالعه قرار گیرد.

۲. مطالعه رفتار اطلاع‌جویی تحت وب مراجعان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

۳. مقایسه کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران با استانداردهای ایفلا برای کتابخانه‌های عمومی.

با ۳۴،۱۴٪ (خوب)، ۴۸،۴۸٪ (خوب) و ۳۲،۰۳٪ (زیاد) حائز بیشترین آمار می‌باشد. بیش از نیمی از مراجعه کنندگان روزآمد بودن اطلاعات و منابع کتابخانه برایشان «بسیار زیاد» اهمیت دارد.

بیش از ۶۰٪ مراجعان بیشتر کتاب‌های علمی را مطالعه می‌کنند. متوسط مراجعه به این کتابخانه‌ها ۳،۳۶ مرتبه در ماه می‌باشد. متوسط مطالعه جامعه مورد پژوهش کمتر از یک ساعت در روز می‌باشد. با توجه به این نکته که ۹۵٪ این جامعه با تحصیلات دبیرستان، کاردانی و کارشناسی و بالاتر می‌باشند، این موضوع جای بسی تأمل و تفکر دارد. آمار میزان مطالعه در ایران، مؤید این نکته است.

همچنان که انتظار می‌رود یکی از طرق دستیابی به اطلاعات، با بیشترین فراوانی امانت از کتابخانه می‌باشد و هدیه با کمترین فراوانی یکی از راه‌های دستیابی به اطلاعات می‌باشد.

از این موضوع دو مطلب برداشت می‌شود: اول اینکه بهترین، کم هزینه ترین و مرسوم ترین شیوه دستیابی به اطلاعات، امانت از کتابخانه می‌باشد. دوم اینکه علیرغم تأکیدات فراوان شرع مقدس اسلام و احادیث فراوان، هدیه دادن و هدیه گرفتن کتاب در جامعه ما رواج پیدا نکرده است.

هنوز استفاده از برگه دان بهترین و رایج ترین راه‌های جستجو و دستیابی به اطلاعات تلقی می‌شود.

شکل سنتی و مرسوم کتاب در عصر اطلاعات و کتابخانه‌های بدون مرز (دیجیتالی)، هنوز بیشترین درخواست کننده را دارد. شواهد و قراین حاکی از ثبات اقبال افراد به نوع چاپی منابع و اطلاعات می‌باشد.

کمتر از نیمی از مراجعه کنندگان به ندرت از اینترنت جهت برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی خود استفاده می‌کنند. و تنها یک دهم مراجعه کنندگان از اینترنت خیلی زیاد استفاده می‌کنند.

پیشنهادات

بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل پاسخ‌های دریافتی و مشاهدات مستقیم محقق از وضعیت کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران و آشکار شدن کمبودها و نواقص کار آن‌ها در تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان، پیشنهاداتی به منظور ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات این کتابخانه‌ها ارائه می‌گردد.

۱. معرفی کتابداران این کتابخانه‌ها به جامعه استفاده کننده و تأکید بر این موضوع که کتابداران وظیفه‌ای جز خدمت به جامعه استفاده کننده ندارند و آن‌ها در این راستا می‌توانند کمک شایانی به بازیابی و جستجوی اطلاعات مراجعه کننده بکنند.

۲. تجهیز این کتابخانه‌ها به رایانه به منظور جستجوی اطلاعات از طریق رایانه. ضمن بیان این نکته که تقریباً نیمی از این کتابخانه‌ها فاقد رایانه بودند.

۳. برگزاری تورهای آموزشی نحوه استفاده از رایانه به منظور جستجوی اطلاعات. شاید مشکل بسیاری از مراجعه کنندگان در

پی‌نوشتها:

- 1- Spss = Statistical Package for Social Science
- 2- Al- Salem , muhammad
- 3- Shoham
- 4- Von seggern
- 5- Liu
- 6- Dee , et al
- 7- Cheng , Yungrang
- 8- Agosto, Denise E. & Hughes- Hassel
- 9- Spink & cole
- 10- Marchionini, Gary

- 11- Taylor
- 12- Kuhlthau , C.C
- 13- Wilson , T. D
- 14- Culnan
- 15- Marchionini
- 16- Rafste
- 17- Kingery
- 18- McDiarmid
- 19- Ayres & McKinnie
- 20- Marcia Bates

فهرست منابع و مآخذ فارسی:

۱. آرتون، پاولین (۱۳۷۳). مبانی نظامها و خدمات اطلاعاتی، گروه مترجمان، «نظامها و خدمات اطلاع‌رسانی»، ترجمه مهرانگیز حریری، تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
۲. ادهمی، اعظم (۱۳۸۳). اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی چیست. فصلنامه اطلاع‌رسانی، دوره ۱۹ شماره ۳ و ۴.
۳. انصاری، نوش آفرین، و دیگران (۱۳۵۴). تحقیق درباره روشهایی که اعضای هیات علمی دانشکده علوم دانشگاه تهران برای دستیابی به منابع و مدارک علمی به کار می‌برند. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی.
۴. پاول، ار. رونالد (۱۳۷۹). روشهای اساسی پژوهش برای کتابداران. ترجمه نجلا حریری. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی.
۵. پائو، میراندالی (۱۳۷۹). مفاهیم بازیابی اطلاعات. ترجمه اسد... آزاد، رحمت... فتاحی. مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد، موسسه چاپ و انتشارات.
۶. جهانگیر، غلامحسین (۱۳۷۹). مطالعه رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیات علمی دانشگاههای بیرجند. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۷. حری، عباس (۱۳۷۸). اطلاع‌رسانی نظامها و فرآیندها. تهران: نشر چاپار.
۸. حری، عباس (۱۳۷۲). مروری بر اطلاعات و اطلاع‌رسانی. تهران: دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
۹. حیاتی، زهیر: تصویری قمصری، فاطمه، «بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیات علمی سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران». کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه کتاب، شماره ۲ (تابستان ۱۳۷۸).
۱۰. داودیان، فرشته (۱۳۷۶). «مقایسه رضایت مندی استفاده کنندگان از کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری در شهر تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۱۱. کارناساها (۱۳۷۳). بررسی رفتار اطلاع‌یابی استفاده کنندگان. ترجمه همایون حمیاری، فصلنامه پیام کتابخانه، سال چهارم (شماره ۱۲).
۱۲. کشاورز، حمید (۱۳۸۳). «بررسی فرآیند اطلاع‌جویی پیوسته دانشجویان کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاههای دولتی شهر تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۱۳. کومار، کریشان (۱۳۸۱). روشهای پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه فاطمه رها دوست؛ با همکاری فریبرز خسروی؛ با مقدمه عباس حری. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی.
۱۴. گیل، فلیپ (۱۳۸۱). رهنمودهایی برای کتابخانه‌های عمومی قرن بیست و یکم. ترجمه سیمین نیازی. زیر نظر فریبرز خسروی؛ به همت ویراستاری تاج الملوک ارجمند، گزیده مقالات ایفلا ۲۰۰۰ (بیت المقدس: ۱۳-۱۸ اوت ۲۰۰۰). تهران: کتابخانه جمهوری اسلامی ایران.
۱۵. محسنی، حمید (۱۳۸۲). مجموعه سازی و خدمات تحویل مدرک. تهران: نشر کتابدار.
۱۶. مختاری معمار، حسین (۱۳۷۶). درآمدی بر کتابداری. شیراز: نشر قو.
۱۷. نادری یونسی، اکرم (۱۳۸۳). بررسی رفتار اطلاع‌یابی مراجعین کتابخانه‌های عمومی زیر نظر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۸. ویسمان، هرمان (۱۳۷۳). سیستمها، خدمات و مراکز اطلاع‌رسانی. ترجمه جعفر مهران، شیراز: نوید.

فهرست منابع و مآخذ لاتین

1. Agosto, Denise E.; Hughes-Hassel, Sandra (2005). People, place, and Questions: An Investigation of The Everyday Life Information-Seeking Behaviors of Urban Young Adults. Journal of library and information science research 27.141-163
2. Al- Salem, Salem Muhammd (1989). "An Investigation of the Relationship Between Academic Role and the Information - Seeking Behavior of Wisconsin - Madison". Ph.D. Dissertation, USA: Wisconsin - Madison University.
3. Cheng, Yungrang (2005). Thoughts, Feeling, and Actions: Quantitive Comparisons of Interactions and Relationships Among Three Factors in College Students' Information Seeking. Indiana University, DAI-A 65/12, P.4381
4. Choo, Chun Wei, Det Detlor; Brian Tumbull, Don (2000). web work Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web. London: kluwer Academic Press.
5. Cool, Collen, [et al] (1998). Information Seeking Behavior in New Searching Environments. available at <http://www.scils.rutgers.edu/~syark/colis.html>
6. Dee, Cheryl; E. Stanley, Ellen. (2005) «Information Seeking Behavior Of Nursing Students & Clinical Nurses: Implications for Health Science Librarians». Journal of The Medical Library Association. Chicago: Vol. 23
7. Hallmark, Julie (1994). «Scientists Access and Retrieval of References Cited in Their Recent Journal Articles». College and Research Libraries: 199-208
8. Kingerey, K.P. (2002). Concepts of Information Seeking and Their Presence in the Practical Library Literature. Library Philosophy and Practice. Vol. 4. No. 2 [Online] available at: <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/Kingerey.pdf>
9. Kuntz, Lucy (1999). On-Line Research and Information Seeking Process. Abstract. Online Available at <http://www.lib.umi.com/dissertations/>
10. Kuhltau, C.C. (2002). Information Search Process. [on-line]: available at www.scils.rutgers.edu/~kuhltau/publication.html.
11. Liu, Mengxiang; Redfern, Bernice (1997). Information - Seeking Behavior: A Case Study at Sanjose State University. College & Research Libraries. July 1997. 348-358.
12. Marchionini, Gary (1995). Information Seeking in Electronic Environments. New York: Cambridge University Press.
13. Marchionini, G.; Komlodi, A. (1998) Design of Information for Information Seeking. [Online] available at <http://www.wils.edu/~march/artist.pdf>
14. Olason, John life (1985). "Toward a Theory of Information Seeking Behavior Among Scientists and Scholars" Ph.D. Thesis, Berkeley: University of California.
15. Rafeste, E.T. (2002). From Bud to Blossom-How to Become an Information-Literate Person and Learn a Subject/topic. at 68 IFLA council and general conference. [Online]: available at <http://home.swbell.net/Walkerjr/ISBS/finalreport.pdf>
16. Taylor R.S. (1966) "Professional Aspects of Information Science and Technology" Annual Review of Information and Technology. Edited by Carlos Cuadra A. Vol. 1 Chicago: Encyclopaedia Britannica.
17. Von seggern, M. (1995). Scientist, Information Seeking, and Reference Services. The Reference Librarian. 49-50: 95-104
18. Wilson, T.D. (2000) "Human Information Behavior". Information Science, Vol. 3, No. 2, 49-55