

بررسی و مقایسه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

مریم خسروی^۱

چکیده

پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی، به مطالعه و مقایسه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران پرداخته است. نتایج حاصل از ۲۵۰ پرسش‌نامه تکمیل شده توسط مراجعان، نشان داد که بیشترین درخواست اطلاعات مربوط به حوزه علوم انسانی است. یافته‌ها در مورد نحوه دستیابی به اطلاعات، نشانگر آن بود که اکثر مراجعان کتابخانه از هر دو منبع چاپی و الکترونیکی استفاده می‌کنند. پاسخ‌دهندگان، انجام کارهای پژوهشی را به عنوان انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات عنوان کردند. استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای، از مجاری دستیابی به منابع اطلاعاتی دارای اولویت بوده است. نتایج نشان داد که پاسخ‌دهندگان، تقریباً نیمی از زمان خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی می‌کنند. همچنین، مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی (مراجعان در مقطع تحصیلی مدرک کارشناسی یا پایین‌تر) در مقایسه با مراجعان دارای تحصیلات عالی (مراجعان در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد یا دکتری)، انگیزه بیشتری برای «انتشار آثار علمی» دارند. مهم‌ترین مشکل در دستیابی به اطلاعات در مقطع تحصیلات تکمیلی «فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» و در مقطع تحصیلات عالی «نبود وقت جهت جستجوی اطلاعات» بوده است.

کلیدواژه‌ها

رفتار اطلاع‌یابی، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، مراجعان، دستیابی به اطلاعات، استفاده‌کنندگان اطلاعات.

مقدمه

اهمیت این مسئله تا بدانجاست که رانگاناتان به استفاده‌کنندگان، به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های کتابخانه می‌نگرد و پیوسته بر این اصل تأکید می‌ورزد که همه تلاش‌ها

علت وجودی هر نظام اطلاعاتی، استفاده‌ای است که از آن می‌شود. استفاده‌کننده مهم‌ترین عنصر در جریان اطلاعات است (۸: ۱۶۰).

۱. عضو هیئت علمی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران khosravi@irandoc.ac.ir

باید در راستای برآوردن نیاز استفاده‌کنندگان صورت پذیرد (۶: ۱۰۵). مارتین^۲ (۱۹۷۶)، نیز معتقد است که شناسایی دقیق نیازهای مراجعان، عامل اصلی ارائه خدمات بهتر از سوی کتابخانه‌ها، که مؤسسات خدماتی هستند، می‌باشد (۱۴: ۴۸۳).

ویلسون^۳ (۱۹۸۱)، نیز وجود رفتارهای اطلاع‌یابی متنوع را معلول وجود نیازهای اطلاعاتی گوناگون می‌داند. وی معتقد است که افراد در راستای تغییر دامنه دانش خود ناگزیرند در فرایند اطلاعات شرکت کنند که این فرایند نیز به نوبه خود تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله وجود منابع اطلاعاتی و آگاهی از این منابع است (۲۱: ۳-۱۵). سگرن^۴ (۱۹۹۵)، نیز شناسایی رفتارهای اطلاع‌یابی و ماهیت نیازهای اطلاعاتی جامعه کتابخانه را از دلایل اصلی توسعه و پیشرفت در خدمات مرجع می‌داند. از نظر وی شناسایی نیازهای اطلاعاتی و ارائه خدمات جدید برای اشاعه الگوهای اطلاعات اهمیت زیادی دارد (۱۸: ۹۵-۱۰۴).

پر واضح است که کتابداران مجموعه‌ساز، باید استفاده‌کنندگان را کانون فعالیت‌های گزینش مواد قرار دهند و شناخت کامل جامعه استفاده‌کننده و تبیین نیازها و گرایش‌های اطلاعاتی آن‌ها محور اصلی رفتار مجموعه‌سازی آن‌ها باشد.

از آنجا که موفقیت هر نظام اطلاع‌رسانی به هماهنگی ویژگی‌های آن، با شرایط استفاده‌کنندگان بستگی دارد، لذا شناسایی و

تحلیل نیازها و عادات استفاده‌کنندگان، پایه استواری برای برنامه‌ریزی و ایجاد تغییرات لازم در نوع و نحوه ارائه خدمات است و چنانچه این مراکز شناخت کاملی از ویژگی‌های استفاده‌کنندگان، نیازهای آنان و روش‌هایی که جهت کسب اطلاعات مورد استفاده قرار می‌دهند، داشته باشند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست از صرف بودجه‌های غیرضروری کاسته و با مطالعه رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان از مشکلات آن‌ها در ارتباط با دسترسی به اطلاعات آگاه شده و در نوع خدمات و نحوه ارائه آن‌ها تغییرات لازم را اعمال نمایند. بدون داشتن درکی روشن از آنچه استفاده‌کنندگان نیاز دارند، یا به دنبال آن هستند، نحوه جستجوی اطلاعات توسط آنان و چگونگی ارزیابی اطلاعات دریافتی‌شان، نمی‌توان یک نظام اطلاع‌رسانی مطلوب طراحی نمود. بدیهی است که این امر نیز تا حد زیادی بستگی به شناسایی نیاز کاربران دارد. به همین دلیل است که بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را در جهت ارائه خدمات مناسب و برنامه‌ریزی‌های لازم در تولید اطلاعات مورد نیاز آنان یاری می‌رساند.

بیان مسئله

اینکه «چگونه دانشمندان و کارشناسان، اطلاعات و منابع ارتباطی و اطلاعاتی قابل دسترسشان را کشف، انتخاب و مورد

2. Martin

3. Wilson

4. Seggern

استفاده قرار می‌دهند» پرسشی است که از طریق تحقیقات، مطالعات و بررسی‌هایی با درجات متفاوت موفقیت، در تعریف و تعیین ویژگی‌ها و عادات و رفتار اطلاع‌یابی، در طول سالیان متمادی بدان پاسخ داده شده است. اما، علی‌رغم فراوانی مطالعات انجام شده، این واقعیت پذیرفته شده که ما هنوز در مورد رفتار استفاده‌کنندگان بسیار کم‌اطلاع هستیم. ما به‌عنوان متخصصان اطلاعات درباره سیستم‌های مدیریت اطلاعات و کاربرد آن‌ها آگاه هستیم، اما به همان اندازه راجع به نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی و ارتباطی پژوهشگران خودآشنایی نداریم. دستیابی به اطلاعات صحیح و روزآمد در هر مرحله از تحقیق ضروری و با اهمیت است و سرعت بخشیدن به اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان، از رسالت‌های نظام اطلاع‌رسانی است. اما از یک سو، وجود موانعی از قبیل نبود یا کمبود منابع درخواستی در مجموعه، روزآمد نبودن منابع و همچنین کمبود کتابدار متخصص و یا عدم آگاهی از نیازهای اطلاعاتی و روش‌های صحیح و سریع دستیابی به اطلاعات، ممکن است باعث عدم دستیابی آنان به اطلاعات درخواستی خود شود. در صورت داشتن شناخت کامل این مراکز از مراجعان خود و استفاده اطلاعاتی کاربران، مسئولان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند در اصلاح نارسایی‌های احتمالی موجود و نیز در برنامه‌ریزی آینده، کوشا باشند.

کتابداران می‌توانند با درک صحیح از موقعیت محلی مجموعه‌های خود و با بررسی دقیق مواد موجود در آن‌ها بر چگونگی و

میزان استفاده از مواد اشراف داشته و با راهنمایی خلاق و مؤثر خود دیدگاه‌های محققان را در زمینه‌های موضوعی خاص وسعت بخشند. همچنین، بررسی رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان می‌تواند برای ارائه خدمات مناسب سودمند بوده و مراکز اطلاع‌رسانی را در برنامه‌ریزی‌های لازم یاری نماید. لذا، شناسایی دقیق نیازهای اطلاعاتی مراجعان یکی از عوامل اصلی ارائه خدمات بهتر از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی است. این امر، همچنین ممکن است به کشف رفتارهای جدید در بهبود کیفیت اطلاع‌رسانی و یا حتی به ایجاد مدل‌هایی جدیدتر برای استفاده منجر شود.

با توجه به اینکه هدف پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، فعالیت تحقیقاتی اطلاع‌رسانی، گردآوری و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی، به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی در این زمینه و تلاش برای ایجاد شبکه اطلاعات علمی در کشور است، لذا، در پژوهش حاضر کیفیت و چگونگی رفتار اطلاع‌یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران طی اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶ بررسی شده و نقش عناصر زمینه‌ساز برای دستیابی به وضعیت مطلوب رفتار اطلاع‌یابی آنان مشخص می‌گردد. در این راستا مواردی از قبیل: نیازمندی به اطلاعات علمی و منابع اطلاعاتی مورد نظر و موارد استفاده از آن‌ها، مجاری و الگوهای دستیابی به اطلاعات علمی و اولویت‌بندی آن‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

اهداف پژوهش

بررسی و مقایسه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه (طی اردیبهشت سال ۱۳۸۶) هدف اصلی این پژوهش است. در این راستا اهداف جزئی دیگری نیز پیگیری می‌شوند که عبارتند از:

- شناسایی انواع مدارک و منابع اطلاعاتی مورد درخواست مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه،

- شناسایی موانع و مشکلات مراجعان در مسیر دستیابی به اطلاعات مورد نیاز،

- مقایسه میزان زمان صرف شده برای دستیابی به اطلاعات در مقاطع مختلف جامعه مطالعاتی،

- هدفمند کردن تولید اطلاعات در جهت برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان.

سؤالات پژوهش

۱. مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک ایران از چه ویژگی‌های مطالعاتی (درجه تحصیلی و نوع اطلاعات درخواستی) برخوردارند؟

۲. نحوه دستیابی به اطلاعات موردنظر جامعه مورد مطالعه چگونه است؟

۳. جامعه موردنظر (کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) برای دستیابی به اطلاعات موردنظر خود از کدام مجراهای اطلاعاتی استفاده می‌کنند؟

۴. میزان زمان صرف شده برای دستیابی به اطلاعات موردنظر در مقاطع مختلف تحصیلی جامعه مورد مطالعه (کارشناسی،

کارشناسی ارشد و دکتری) چقدر است؟

۵. چه مشکلاتی برای دسترسی به اطلاعات، در مقاطع تحصیلی جامعه مورد مطالعه وجود دارد؟

۶. انگیزه و اهداف مقاطع تحصیلی جامعه موردنظر، از جستجوی اطلاعات چیست؟

تعریف واژه‌ها

به منظور روشن شدن مفاهیم به کار رفته در این پژوهش، تعریف کوتاهی از آن‌ها داده می‌شود:

رفتار اطلاع‌یابی^۵: رفتار اطلاع‌یابی شامل جمع‌آوری، دریافت و انتقال اطلاعات است و جنبه‌های مختلفی مانند انگیزه‌ها و اهداف جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، روش‌ها و ابزارهای دستیابی به اطلاعات، شناسایی، جستجو و کسب اطلاعات مورد نیاز، رفتارهای ارتباطی و استفاده از کتابخانه را دربرمی‌گیرد (۷).

در پژوهش حاضر متغیرهای رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه عبارتند از: مطالعه و بررسی ویژگی‌های شغلی و مطالعاتی (درجه تحصیلی، نوع اطلاعات درخواستی) مراجعان، انگیزه‌ها و اهداف آن‌ها از جستجوی اطلاعات، انواع مدارک درخواستی، منابع و مجراهای ارتباطی مورد استفاده آن‌ها، روش‌ها و ابزار دستیابی به اطلاعات و موانع موجود در کسب اطلاعات.

مجراهای اطلاعاتی^۱: شامل کتابخانه، انجمن‌های تخصصی، گردهمایی، مشاوره

5. Information seeking behavior

6. Information channels

با همکاران و صاحب‌نظران، پایگاه‌های اطلاعاتی و شبکه‌های اطلاع‌رسانی است. منابع اطلاعاتی^۷: به کلیهٔ محمول‌های اطلاعاتی اعم از چاپی (کتاب، نشریه ...) و غیرچاپی (لوح‌های فشرده، فیلم‌های ویدئویی، میکروفیلم، میکروفیش و...) که حاوی اطلاعات هستند، اطلاق می‌شود.

منابع رسمی اطلاعات^۸: عبارت است از کلیهٔ اطلاعاتی که به‌صورت نوشته و چاپی منتشر می‌شوند، مانند کتاب، مجله، گزارش‌ها، پایان‌نامه‌ها و....

منابع غیررسمی اطلاعات^۹: عبارت است از اطلاعاتی که به‌صورت شفاهی یا پست الکترونیک، به‌دست می‌آید، همانند شرکت در سمینارها و گردهمایی، ارتباط با پژوهشگران و متخصصان و....

محدودیت‌های پژوهش

بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه علاوه بر عوامل مطرح شده، نیازمند بررسی عوامل روان‌شناختی آنان است که در این تحقیق مدنظر قرار نگرفتند. لحاظ نکردن این عوامل عواقبی به دنبال داشت که عبارتند از:

- عدم همکاری برخی از مراجعان به کتابخانه در تکمیل و بازگرداندن پرسش‌نامه،
- عدم دقت در پاسخ‌گویی به سؤالات از طرف برخی از مراجعان به کتابخانه،
- غیرقابل کنترل بودن ویژگی‌های فردی مراجعان به کتابخانه.

پیشینه پژوهش

پژوهش در زمینهٔ رفتار اطلاع‌یابی به سال ۱۹۴۸، به همایش «اطلاعات علمی جامعهٔ سلطنتی انگلستان» برمی‌گردد که مقالات متعددی دربارهٔ رفتار اطلاع‌یابی دانشمندان و فن‌آوران ارائه شد (۷: ۴۲). در فاصلهٔ سال‌های ۱۹۵۰ تا ۱۹۷۰ بیش از ۶۰۰ گزارش مطالعه دربارهٔ رفتار اطلاع‌یابی کاربران و شیوهٔ استفاده از اطلاعات در سیستم‌های اطلاع‌رسانی منتشر شد. این مطالعات با برگزاری اجلاس «فید: فدراسیون بین‌المللی دکومانتاسیون»^{۱۰} در سال ۱۹۶۵ و با توجه به مباحثی که در این کنفرانس مطرح گردید، شتاب بیشتری گرفت (۱۵: ۱۶۱).

نقطهٔ اوج این مطالعات، برگزاری اجلاس فید در مسکو، با محدودیت موضوع «نیازهای اطلاعاتی» بود. در کتاب سال ۱۹۷۳ «فید»، ۱۴۴ عنوان منبع اطلاعاتی که به‌طور اخص به بحث دربارهٔ نیازهای اطلاعاتی می‌پرداختند، درج شده بود. بررسی انجام شده در سال ۱۹۷۹ نشان داد که این میزان در طی سال‌های ۱۹۷۲ تا ۱۹۷۸، یعنی در یک دورهٔ زمانی تقریباً هفت ساله به ۱۱۷ عنوان رسیده است. در سال ۱۹۷۴، «فید» مجموعه‌ای را منتشر کرد که نویسندگان بخش‌های مختلف آن، صرفاً به اهمیت و نقش نیازسنجی اطلاعات در ارائهٔ خدمات اطلاع‌رسانی مدرن به کاربران پرداخته بودند (۱۱: ۸۷). در نیمهٔ دوم سال ۱۹۹۶، تعداد عنوان‌های منابع موجود (به‌صورت مقاله، گزارش، طرح تحقیقاتی و

7. Information sources

8. Information formal sources

9. Information informal sources

10. FID: International Federation for Documentation

تکننگاری) درباره نیازهای اطلاعاتی که در منابع تخصصی علوم اطلاع‌رسانی و کتابداری - «نظیر لیزا: چکیده‌نامه علوم اطلاع‌رسانی و کتابداری»^{۱۱} - درج شده به رقمی بیش از ۶۷۶ عنوان می‌رسد که اختصاصاً به مطالعه نیازهای اطلاعاتی پرداخته؛ در بیش از ۲۰۰۰ عنوان از مدارک، نیازهای اطلاعاتی به‌عنوان یک محور مهم مورد بحث قرار گرفته و در بیش از ۷۰۰۰ رکورد، به موضوع «نیازهای اطلاعاتی» اشاره شده است (۱۳). تعداد منابع موجود در «اریک: نمایه‌نامه مرکز اطلاعات منابع علوم تربیتی»^{۱۲} از سال ۱۹۶۶ تا ۱۹۹۶ به رقم ۴۰۲۹ منبع می‌رسد (۱: ۳۱). همچنین، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی^{۱۳} در شماره سوم سال ۱۹۹۷ خود، سرمقاله‌ای با عنوان «موضوعات تحقیقاتی فراسوی ۲۰۰۰» منتشر نمود و از اعضای هیئت تحریریه خود درخواست کرد که سیاهه‌ای از زمینه‌هایی که احساس می‌کنند در هزاره بعد، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی بر روی آن‌ها متمرکز خواهد بود یا باید متمرکز شوند، ارائه نمایند. در آن سیاهه به اهمیت پژوهش درباره تحلیل نیازها و شرایط استفاده‌کنندگان و رفتار اطلاع‌یابی کاربران اشاره شد (۹: ۱۲۵).

بررسی این متون، بیانگر آن هستند که درباب اهمیت مطالعه رفتار اطلاع‌یابی کاربران، هیچ ابهامی وجود ندارد. ولی به تدریج سیر مطالعات از مفاهیم به سمت

خاص، تغییر جهت داده است. استراسر^{۱۴} در ۱۹۷۴، نیازهای اطلاعاتی جراحان منطقه شمالی نیویورک را بررسی نمود. نتایج حاصل نشان داد که عوامل مؤثری از قبیل زمان اخذ درجه تحصیلی، موقعیت جغرافیایی، نوع شغل و نوع فعالیت (آموزشی یا پژوهشی) با نیازهای اطلاعاتی و استفاده از منابع اطلاعاتی مرتبط است (۱۹: ۲۰۰-۲۱۹).

پالمر^{۱۵} در سال ۱۹۹۱، رفتار اطلاع‌یابی ۶۷ نفر از بیوشیمی‌دان‌ها، حشره‌شناسان و متخصصان آمار شاغل در بخش تحقیقات مرکز تحقیقات کشاورزی را به‌منظور کشف تأثیر شخصیت، ساختار سازمانی و رشته را در رفتار اطلاع‌یابی جامعه موردنظر، بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که نوع کار، رشته تخصصی، تجربه، سابقه کار و جنسیت از مهم‌ترین عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی این گروه محسوب می‌شود (۱۷: ۱۰۵-۱۲۹).

در تحقیق چنگ^{۱۶} و دیگران نیز در سال ۱۹۹۶، در رابطه با رفتارهای اطلاع‌یابی متخصصان بهداشت در هنگ‌کنگ مشخص شد که اکثر گروه پزشکان، در میان منابع رسمی اطلاعات، از کتاب و نشریات ادواری، بیشترین میزان استفاده را داشتند. ۷۹/۱ درصد استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه راضی بودند و عدم وجود منابع کافی در زمینه‌های درخواستی متخصصان و فقدان استاندارد لازم برای کتابخانه از جمله کمبودها و مشکلات

11. LISA: Library and Information Science Abstracts
12. ERIC: Education Resources Information Center
13. Library and Information Research

14. Straser
15. Palmer
16. Cheng

دسترسی عنوان شده بود (۱۰: ۳۲-۳۹). نتایج مطالعه دیگری در انگلستان، که توسط نیکولاس و کولگرو^{۱۷} در سال ۱۹۹۶، با هدف ارزیابی رفتارهای اطلاع‌یابی مقامات شوراهای محلی انگلستان و اهمیت اطلاعات نزد آن‌ها صورت گرفت، حاکی از آن است که روزنامه‌ها و نشریات ادواری از مهم‌ترین منابع رسمی و حضور در مجامع سیاسی از مهم‌ترین منبع غیررسمی اطلاعاتی آنان بوده است. نظام‌های اطلاعاتی مورد استفاده، بیشتر پایگاه‌های اطلاعاتی بودند که در دسترس قرار داشتند. از دورنگار و پست الکترونیکی جهت مبادله اطلاعات استفاده می‌شده است و کتابخانه‌های عمومی مهم‌ترین منبع خارجی عنوان شده‌اند (۱۶: ۳۴-۴۶).

تیوانت^{۱۸} در ۲۰۰۵، رفتار اطلاع‌یابی و استفاده از اطلاعات اقتصاددانان و تحلیل‌گران اقتصادی را مورد بررسی قرار داد. هدف وی از این مطالعه بررسی رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات موجود در استفاده از اطلاعات توسط جامعه مورد پژوهش و نیز ارتباط بین شرایط محیطی؛ پیچیدگی محیط کار و راهبردهای رفتار اطلاع‌یابی بود. یافته‌ها حاکی از آن است که بین راهبردهای رفتار اطلاع‌یابی اقتصاددانان مورد بررسی، در اکثر مواقع شباهت وجود دارد، اما در این میان تفاوت‌هایی نیز وجود دارد (۲۰: ۱-۱۹).

در سال ۲۰۰۶، تحقیقی توسط حکیم سیلیویو^{۱۹} به منظور بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی جوانان مهاجر جنوب

سودان در شهر لندن صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که ماهیتاً نیازهای اطلاعاتی جوانان مهاجر جنوب سودان در شهر لندن آموزشی بوده است. منبع اصلی اطلاعات شامل همکاران، دوستان، همسایه‌ها و وابستگان بوده و پاسخ‌دهندگان تمایل داشتند که اطلاعات را از طریقی که به آسانی قابل دستیابی باشد، ترجیحاً از روابط بین فردی، مگر در صورتی که دلیلی برای عدم کسب اطلاعات از این منبع وجود داشته باشد، به دست آورند. اگرچه بیشتر پاسخ‌دهندگان نوع اطلاعات و اهمیت آن را می‌دانستند، نتایج نشان داد که مسئله مشترک آنان، فقدان آگاهی از جایی بود که بتوانند اطلاعاتی درباره تحصیل و آموزش کارآموزی به دست آورند (۱۲).

در ایران

نخستین مطالعه انجام شده در زمینه مطالعه استفاده‌کنندگان و رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها، به سال ۱۳۵۴ برمی‌گردد. این مطالعه از سوی گروه آموزش کتابداری دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران انجام شد. نتایج این تحقیق نشان داد که اعضای هیئت علمی بیشتر جهت آماده کردن مطالب درسی از منابع اطلاعاتی استفاده می‌کردند. مهم‌ترین منبع مورد استفاده اعضای هیئت علمی، کتاب بوده است. جستجوی اطلاعات در کتابخانه نیز از طریق برگه‌دان صورت می‌گرفت (۳).

سال ۱۳۷۵، دیلمقانی در پژوهش خود به بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی

17. Nicholas & Colgruve

18. Thivant

19. Hakim Silvio

رشته مهندسی مکانیک در کسب اطلاعات تخصصی در پنج دانشگاه شهر تهران پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان داد که بیشترین انگیزه اعضای هیئت علمی مورد بررسی از جستجوی اطلاعات، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و افزایش مطلوبیت کارایی تدریس بوده است. بیشترین منابع رسمی مورد استفاده آن‌ها، کتاب‌ها و نشریات ادواری بوده و مهم‌ترین کانال‌های غیررسمی مورد استفاده، حضور در گردهمایی‌های علمی داخل، تماس با همکاران داخل کشور و استفاده از تجارب شخصی عنوان شده است. همچنین، بیشترین روش جستجوی استادان، استفاده از برگه‌دان، مشاهده مستقیم قفسه‌ها و استفاده از استنادها و مآخذ بوده است و مهم‌ترین عامل عدم دسترسی به اطلاعات از نظر آنان، نبودن منبع در کتابخانه و به موقع نرسیدن اطلاعات مورد نیازشان عنوان شده است (۴).

حکیمی نیز در سال ۱۳۷۷ در مطالعه رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران مراکز تحقیقات منابع طبیعی کشور نتیجه می‌گیرد که مهم‌ترین منبع اطلاعاتی مورد استفاده کتاب بوده، و مشاوره با صاحب‌نظران به‌عنوان نخستین منبع غیررسمی اطلاع‌یابی اعلام گردیده است. مهم‌ترین مشکلات دستیابی به منابع نیز عدم اطلاع‌رسانی صحیح و نداشتن قرارداد همکاری مراکز تحقیقاتی با کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی ذکر شده است (۲).

همچنین، عماداله عموقین در سال ۱۳۸۰ در تحقیقی که به منظور بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی انجام داد، مشخص شد

که مهم‌ترین انگیزه و هدف مطالعه‌شوندگان این تحقیق از جستجوی اطلاعات در مقطع دکتری، انجام کارهای پژوهشی و انتشار آثار علمی، و در مقطع کارشناسی ارشد تنها انجام فعالیت‌های پژوهشی و تکالیف درسی بوده است. از نظر نوع منابع اطلاعاتی، هم منبع چاپی و هم الکترونیکی مورد استفاده قرار داشته‌اند. اما میزان استفاده از منابع چاپی، با وجود ظهور فن‌آوری‌های نوین اطلاع‌رسانی، بیش از دیگر منابع الکترونیکی بوده است (۵).

در پژوهش دیگری که توسط نوشین‌فرد در سال ۱۳۸۴، به منظور بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی ۵۳۰ نفر از اعضای هیئت علمی شاغل در مراکز پژوهشی کشور در شش حوزه علوم انسانی، علوم پایه، علوم پزشکی، فنی و مهندسی، کشاورزی و هنر انجام شد، یافته‌ها حاکی از آن است که در همه حوزه‌های تخصصی بیش از ۸۵ درصد از اعضای هیئت علمی به جستجوی نتایج تحقیقات بوده‌اند. اخبار علمی در حوزه‌های علوم انسانی، علوم پایه، علوم پزشکی و کشاورزی در اولویت قرار داشت، ولی در حوزه فنی و مهندسی، نتایج تحقیقات در مرتبه اول و سپس اطلاعات فنی قرار داشت. همچنین در همه حوزه‌های تخصصی در حدود نیمی از افراد مورد پژوهش ۵ الی ۱۴ ساعت در هفته وقت خود را صرف اطلاع‌یابی می‌کردند. به‌طور کلی افراد مورد پژوهش، در بین منابع چاپی نشریات انگلیسی زبان، بیشترین مورد استفاده را داشتند. در مورد منابع غیرچاپی، در درجه نخست از پایگاه‌های اطلاعاتی و پس از آن از دیسک‌های نوری استفاده شده است (۷: ۳۹-۵۲).

در این بخش به نتایج برخی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه رفتارهای اطلاع‌یابی اشاره شد. لازم به ذکر است از آنجایی که افراد، براساس تفاوت در موقعیت‌های حرفه‌ای و تحصیلی و نیز گوناگونی نگرش‌ها و سلیقه‌ها، دارای نیازهای اطلاعاتی متنوع و متفاوتی هستند، بنابراین هر کدام از پژوهش‌های ذکر شده سعی داشته‌اند براساس نوع جامعه مورد بررسی خود و همچنین کاربران خود، به نتایجی دست یابند تا در بهینه‌سازی فرآیند اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی، در جامعه مورد پژوهش نتیجه بخش باشند.

جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، شامل کلیه مراجعانی، اعم از دانشجو و اعضای هیئت علمی مراکز پژوهشی و دانشگاه‌های مختلف است که طی اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶، به بخش منابع و جستجوی اطلاعات کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران جهت دریافت اطلاعات مراجعه نمودند. برای گردآوری داده‌ها از روش سرشماری استفاده شد. از مجموع ۳۰۰ پرسش‌نامه توزیع شده، ۲۵۰ پرسش‌نامه (۸۳/۳۳ درصد) تکمیل و عودت داده شد که یافته‌های پژوهش حاضر، مبتنی بر تجزیه و تحلیل داده‌های استخراج شده از این پرسش‌نامه‌هاست.

روش گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها

اطلاعات لازم برای انجام این پژوهش، به‌صورت حضوری از طریق توزیع پرسش‌نامه، گردآوری شد. پرسش‌نامه حاوی ۱۱ سؤال

بسته (انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات، نحوه دستیابی به اطلاعات، مشکلات و موانع موجود در عدم دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز، آگاهی از مجراهای مختلف کسب اطلاعات، نوع اطلاعات مورد نیاز و نوع منابع اطلاعاتی مورد استفاده از مقوله‌های درخواستی) و یک سؤال باز بود. به منظور پاسخ‌دهی به سؤالات پژوهش، از آمار توصیفی (توزیع فراوانی و درصد) استفاده گردید و داده‌های گردآوری شده با استفاده از بسته نرم‌افزاری Excel (نسخه ۲۰۰۳) تنظیم و تجزیه و تحلیل شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

درجه تحصیلی مراجعان

میزان تحصیلات مراجعان کتابخانه طبق جدول زیر است:

جدول ۱. توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه برحسب مدرک تحصیلی

درصد	تعداد	درجه تحصیلی
۰/۴	۱	دیپلم
۶/۸	۱۷	کاردانی
۵۱/۶۱	۱۲۹	کارشناسی
۳۸/۴	۹۶	کارشناسی ارشد
۲/۸	۷	دکتری
۱۰۰	۲۵۰	جمع

طبق جدول ۱، بیش از نیمی از مراجعان کتابخانه (۵۱/۶۱ درصد) دارای مدرک

تحصیلی کارشناسی و ۳۸/۴ درصد از آن‌ها دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۶/۸ درصد دارای مدرک تحصیلی کاردانی، و ۲/۸ درصد مدرک تحصیلی دکتری، بودند و در این بین تنها یک نفر دارای مدرک دیپلم بوده است. بر این اساس معلوم می‌شود ۷/۲ درصد از جامعه آماری مورد مطالعه از مدرک تحصیلی کمتر از کارشناسی برخوردار بوده و بیش از ۸۲ درصد از آن‌ها دارای مدرک تحصیلی کارشناسی یا بالاتر از کارشناسی بوده‌اند.

نوع اطلاعات درخواستی مراجعان

مراجعان کتابخانه اطلاعات متفاوتی را جستجو کرده و هر یک به نوع خاصی از اطلاعات نیازمند بودند. جدول ۲، نتایج پاسخ‌های داده شده در این رابطه را نشان می‌دهد.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نوع اطلاعات مورد جستجو

نوع اطلاعات مورد جستجو	تعداد	درصد
علوم انسانی	۱۷۴	۶۹/۶
علوم پایه	۱۸	۷/۲
علوم پزشکی	۳	۱/۲
فنی و مهندسی	۴۳	۱۷/۲
کشاورزی	۸	۳/۲
هنر	۴	۱/۶
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده

می‌شود، بیشترین درخواست اطلاعات، تعداد ۱۷۴ نفر (۶۹/۶ درصد) از مراجعان، در حوزه علوم انسانی بوده و پس از آن، فنی و مهندسی با ۴۳ نفر (۱۷/۲ درصد) قرار دارد. درخواست اطلاعات برای سایر حوزه‌ها، علوم پایه ۱۸ (۷/۲ درصد)، کشاورزی ۸ (۳/۲ درصد)، هنر ۴ (۱/۶ درصد) و در پایان علوم پزشکی با ۳ درخواست (۱/۲ درصد)، قرار داشتند.

مراجعان کتابخانه از لحاظ نحوه دستیابی به اطلاعات مورد نظر

در پاسخ به سؤال ۲ پژوهش، نحوه دستیابی به اطلاعات مورد نیاز مراجعان، مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از پاسخ‌های ارائه شده در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نحوه دستیابی به اطلاعات مورد نظر

نحوه دستیابی به اطلاعات	تعداد	درصد
از طریق منابع چاپی	۲۲	۸/۸
از طریق منابع الکترونیکی	۴۴	۱۷/۶
هر دو	۱۸۴	۷۳/۶
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌گونه که از نتایج برمی‌آید، ۲۲ نفر از مراجعان از منابع چاپی استفاده می‌کردند. این در حالی بود که میزان استفاده از منابع الکترونیکی دو برابر میزان استفاده از این چاپی است، یعنی ۴۴ نفر از مراجعان از این منابع استفاده می‌کنند. در این میان ۱۸۴ نفر از

مراجعات کتابخانه یعنی ۷۳/۶ در صد از آن‌ها به‌طور هم‌زمان از هر دو نوع شکل دستیابی به اطلاعات استفاده می‌کردند.

مقایسه مراجعات کتابخانه از لحاظ مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی

در پاسخ به سؤال ۳، مراجعات به دو دسته تقسیم گردیدند: مراجعات تحصیلات عالی (مراجعه‌ی با مدرک تحصیلی کاردانی یا کارشناسی) و مراجعات تحصیلات تکمیلی (مراجعه‌ی با مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد یا دکتری). یک نفر از مراجعات نیز دارای مدرک دیپلم بوده که در گروه اقلیت قرار گرفت. جدول ۴ نشان‌دهنده این تقسیم‌بندی است.

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای و پس از آن مراجعه به منابع مرجع، در هر دو گروه بیشترین مجرای دستیابی به اطلاعات هستند (لازم به ذکر است که بعضی از مراجعات به بیش از یک مورد اشاره کرده بودند، لذا جمع نهایی بیش از تعداد کل مراجعات بود).

مقایسه مراجعات کتابخانه از لحاظ زمان صرف شده برای دستیابی به منابع اطلاعاتی در پاسخ به سؤال بعدی نیز مراجعات به همان طریق به دو گروه تحصیلات عالی و تحصیلات تکمیلی تقسیم شدند که در جدول ۵ نشان داده شده است.

همان‌طور که در جدول ۵، ملاحظه می‌شود اکثر مراجعات جامعه مورد مطالعه در مقاطع تحصیلی مختلف ۲۵-۵۰ درصد از زمان خود را جهت دستیابی به منابع اطلاعاتی صرف می‌کنند. پس از آن، تعدادی از مراجعات، ۳۵ نفر، در مقطع تحصیلی تکمیلی (کارشناسی ارشد و دکتری)، بیش از ۵۰ درصد، و در مقطع تحصیلات عالی (کاردانی و کارشناسی)، ۴۷ نفر، ۱۰-۲۵ درصد، از زمان خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود می‌کنند. کمترین زمان صرف شده در هر دو گروه نیز، کمتر از ۱۰ درصد است.

مقایسه مشکلات دستیابی به اطلاعات در مقاطع تحصیلی همان‌طور که در جدول ۶ نشان داده شده

جدول ۴. مقایسه مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی در مقاطع تحصیلی جامعه موردنظر

مقطع تحصیلی		تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۲۱	۴۷/۴۵	۹۵	۴۸	۲۱۶	۴۷/۷۹		
۲۳	۹/۰۲	۲۳	۱۲	۴۶	۱۰/۱۸		
۵۰	۱۹/۶۱	۲۷	۱۴	۷۷	۱۷/۰۴		
۵۰	۱۹/۶۱	۴۷	۲۴	۹۷	۲۱/۴۶		
۱۱	۴/۳۱	۵	۳	۱۶	۳/۵۴		
۲۵۵	۱۰۰	۱۹۷	۱۰۰	۴۵۲	۱۰۰		

جدول ۵. میزان زمان صرف شده برای دستیابی به منابع اطلاعاتی در مقاطع تحصیلی جامعه موردنظر

مقطع تحصیلی		تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	میزان زمان دستیابی به منابع
۲۳	۱۵/۶۵	۵	۴/۸۵	۲۸	۱۱/۲	کمتر از ۱۰ درصد
۴۷	۳۱/۹۷	۲۲	۲۱/۳۶	۶۹	۲۷/۶	درصد ۱۰-۲۵
۵۳	۳۶/۰۵	۴۱	۳۹/۸۱	۹۴	۳۷/۶	درصد ۲۵-۵۰
۲۴	۱۶/۳۳	۳۵	۳۳/۹۸	۵۹	۲۳/۶	بیش از ۵۰ درصد
۱۴۷	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰	۲۵۰	۱۰۰	جمع

جدول ۶. توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به مشکلات دسترسی به اطلاعات

مقطع تحصیلی		تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	مشکلات دسترسی به اطلاعات
۴۲	۱۰/۸۸	۴۰	۱۳/۶۱	۸۲	۱۲/۰۶	عدم آشنایی با زبان‌های خارجی
۱۹	۴/۹۲	۱۴	۴/۷۶	۳۳	۴/۸۵	عدم آشنایی با سیستم‌های رایانه‌ای
۳۱	۸/۰۳	۱۵	۵/۱	۴۶	۶/۷۶	عدم آشنایی با منابع تخصصی
۱۹	۴/۹۲	۱۲	۴/۰۸	۳۱	۴/۵۶	عدم دسترسی به هنگام به اطلاعات
۳۶	۹/۳۳	۲۳	۷/۸۲	۵۹	۸/۶۸	عدم مهارت‌های فردی در جستجوی اطلاعات
۱۱	۲/۸۵	۵	۱/۷	۱۶	۲/۳۵	عدم همکاری کتابدار
۴۸	۱۲/۴۴	۴۶	۱۵/۶۵	۹۴	۱۳/۸۲	فاصله زیاد کتابخانه از محل کار
۷۵	۱۹/۴۳	۴۱	۱۳/۹۵	۱۱۶	۱۷/۰۶	نبود وقت جهت جستجوی اطلاعات
۳۰	۷/۷۷	۴۲	۱۴/۲۹	۷۲	۱۰/۵۹	محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج
۲۹	۷/۵۱	۲۳	۷/۸۲	۵۲	۷/۶۵	محدود بودن ساعات کار کتابخانه
۴۲	۱۰/۸۸	۳۱	۱۰/۵۴	۷۳	۱۰/۷۴	نبود منابع اطلاعاتی در کتابخانه
۴	۱/۰۴	۲	۰/۶۸	۶	۰/۸۸	سایر موارد
۳۸۶	۱۰۰	۲۹۴	۱۰۰	۶۸۰	۱۰۰	جمع

است، بیشترین مشکل گروه مراجعان تحصیلات تکمیلی فاصله زیاد کتابخانه از محل کار (۱۵/۶۵ درصد) و در گروه تحصیلات عالی مشکل نبود وقت جهت جستجوی اطلاعات (۱۹/۴۳ درصد)، بوده است. در رده بعدی، مراجعان تحصیلات تکمیلی مشکل محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج (۱۴/۲۹ درصد) و مراجعان تحصیلات عالی فاصله زیاد کتابخانه از محل کار (۱۲/۴۴ درصد) را عنوان نمودند (لازم به ذکر است که تعدادی از مراجعان به بیش از یک مورد اشاره داشتند، لذا جمع کل از تعداد کل مراجعان بیشتر است).

مقایسه انگیزه مراجعان مقاطع تحصیلی مختلف جامعه مورد مطالعه از دستیابی به اطلاعات

انگیزه و هدف مراجعان دو گروه نیز مورد

مقایسه قرار گرفت. جدول ۷ این مقایسه را نشان می‌دهد:

طبق جدول ۷، هر دو گروه از مراجعان «انجام کارهای پژوهشی» را علت اصلی جستجوی اطلاعات ذکر کرده‌اند و در مرحله بعد، برای «انجام تکالیف درسی» به جستجوی اطلاعات می‌پردازند. مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی، انتشار آثار علمی را سومین دلیل جستجوی اطلاعات ذکر کرده‌اند، در حالی که «افزایش معلومات عمومی» سومین دلیل جستجوی اطلاعات مراجعان دارای تحصیلات عالی است. صرف نظر «از سایر موارد»، «انتشار آثار علمی» پایین‌ترین درصد دلیل مراجعان دارای تحصیلات عالی بوده، در حالی که مراجعان با تحصیلات تکمیلی، «افزایش معلومات عمومی» را پایین‌ترین دلیل جستجوی اطلاعات خود دانسته‌اند.

جدول ۷. توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات

مقطع تحصیلی	تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
هدف از جستجوی اطلاعات						
انجام تکالیف درسی	۷۶	۳۳/۰۴	۲۸	۱۶/۳۷	۱۰۴	۲۵/۹۴
انجام کارهای پژوهشی	۱۰۱	۴۳/۹۱	۸۴	۴۹/۱۲	۱۸۵	۴۶/۱۳
انتشار آثار علمی	۱۰	۴/۳۵	۲۴	۱۴/۰۴	۳۴	۸/۴۸
افزایش معلومات عمومی	۲۵	۱۰/۸۷	۱۴	۸/۱۹	۳۹	۹/۷۳
روزآمدی اطلاعات تخصصی	۱۲	۵/۲۲	۱۸	۱۰/۵۳	۳۰	۷/۴۸
سایر موارد	۶	۲/۶۱	۳	۱/۷۵	۹	۲/۲۴
جمع	۲۳۰	۱۰۰	۱۷۱	۱۰۰	۴۰۱	۱۰۰

نتیجه گیری

براساس یافته‌ها، نوع اطلاعات مورد جستجو از مواردی است که در رفتار اطلاع‌یابی مورد بررسی قرار می‌گیرد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بیشترین درصد مراجعان (۶۹/۶ درصد) به دنبال کسب اطلاعات در حوزه علوم انسانی بوده‌اند. از آنجایی که هدف هر سازمان و مرکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای استفاده‌کنندگان خود است، کتابداران مجموعه‌ساز می‌توانند با در نظر داشتن نیازهای اطلاعاتی مراجعان، از یک سو از صرف بودجه‌های غیرضروری و خریدهای نادرست کاسته و از سویی دیگر با شناخت مسائل و مشکلات آن‌ها موجبات تغییرات لازم را در نوع خدمات و نحوه ارائه آن‌ها فراهم نمایند.

همچنین یافته‌های این پژوهش در مورد نحوه دستیابی به اطلاعات، که در جدول ۳ منعکس شده است، نشانگر آن است که اکثر مراجعان کتابخانه مورد بررسی (۷۳/۶ درصد) از هر دو نوع منبع چاپی و الکترونیکی استفاده می‌کردند. اما استفاده از منابع الکترونیکی به تنهایی بیش از استفاده از منابع چاپی است. بنا بر این با پیشرفت روزافزون فن‌آوری‌های اطلاعاتی، استفاده از منابع الکترونیکی نظیر شبکه اینترنت، دیسک نوری و پایگاه‌های اطلاعاتی در اولویت قرار گرفته است، این امر در پژوهش نوشین فرد نیز مورد تأکید قرار دارد. به این ترتیب، می‌توان نتیجه گرفت که مجموعه کتابخانه باید ترکیبی از هر دو منبع، چاپی و الکترونیکی باشد.

اکثر پاسخ‌گویان (در هر دو مقطع)، همانند یافته‌های پژوهش عموقین، انجام کارهای پژوهشی را به‌عنوان انگیزه و هدف جستجوی

اطلاعات عنوان نموده بودند (جدول ۷). با توجه به این که تقریباً ۸۰ درصد جامعه آماری را دانشجویان تشکیل می‌دادند، این امر بدیهی به نظر می‌آید و نیز تفاوتی در بین دو مقطع ملاحظه نمی‌شود.

استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای نیز، با ۴۷/۴۵ و ۴۸ درصد، از مجاری دستیابی به منابع اطلاعاتی دارای اولویت برای هر دو مقطع تحصیلی بود. با در نظر داشتن این امر که اکثر جامعه مورد بررسی تمایل خود را به استفاده از اینترنت برای رفع نیازهای اطلاعاتی ابراز داشته‌اند، می‌توان دریافت که در جامعه مورد بررسی استفاده از شیوه‌های نوین برای کسب اطلاعات، که باعث سهولت در امر جستجوی اطلاعات می‌شوند، رایج و متداول شده است. در این میان صرف نظر از «سایر موارد»، استفاده از برگه‌دان» با ۹/۰۲ و ۱۲ درصد کمترین کاربرد را در نزد مراجعان کتابخانه داراست. یکی از دلایل این امر را می‌توان وقت‌گیر بودن استفاده از این ابزار، در مقابل استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای باشد. البته چنانچه ناهمخوانی این نتیجه را با یافته دیلمقانی مقایسه کنیم، اختلاف ۱۰ سال زمان و پیشرفت فن‌آوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی را به خوبی می‌توانیم دریابیم، ولی می‌توان امیدوار بود که در صورت رفع مشکلات، میزان دستیابی به آن افزایش یافته و اینترنت بتواند با قابلیت‌های بی‌شمار خود کاربران را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز یاری نماید و منجر به ارتقای سطح کمی و کیفی فعالیت‌های پژوهشی کاربران شود.

همچنین، یافته‌ها نشان دادند که در مجموع بیش از ۶۰ درصد از پاسخ‌گویان، که در این

مورد نیز تفاوتی در بین دو مقطع تحصیلی مشاهده نمی‌شود، تقریباً نیمی از زمان دوره تحصیلی خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی می‌کنند. این امر می‌تواند ناشی از عدم آشنایی مراجعان کتابخانه به فرایند جستجوی اطلاعات و توجه اندک به شیوه استفاده از کتابخانه باشد.

«فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» از مهم‌ترین مشکلات، در مقطع تحصیلات تکمیلی ذکر شده، در حالی که در مقطع تحصیلات عالی این موضوع در درجه دوم قرار داشته و نخستین مشکل آن‌ها «نبود وقت جهت جستجوی اطلاعات» بوده است. در حالی که از مهم‌ترین عوامل عدم دستیابی در پژوهش دیلمقانی، که در سال ۱۳۷۵ انجام شده است، نبودن منبع در کتابخانه و به موقع نرسیدن اطلاعات مورد نیاز، از طرف پاسخ‌گویان عنوان شده بود؛ که در این پژوهش در رده سوم و آن دیگری، تقریباً در رده‌های آخر است. لذا می‌توان امیدوار بود که با توجه به گذر زمان، از این حیث تا حدودی مشکلات رفع گردیده است (۴).

همچنین، «عدم همکاری کتابدار» (۲/۸۵ و ۱/۷ درصد) در میان سایر عوامل کمترین درصد را به خود اختصاص داده است که نشان‌دهنده تعهد کتابداران کتابخانه به شغل و حرفه خود است.

با توجه به جدول ۷ و مقایسه بند انتشار آثار علمی، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی (۱۴/۰۴ درصد)، در مقایسه با مراجعان دارای تحصیلات عالی (۴/۳۵ درصد)، انگیزه بیشتری برای «انتشار آثار علمی» دارند.

پیشنهادها

با توجه به نتایجی که از مطالعه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران به دست آمد، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. آموزش نحوه استفاده از کتابخانه و منابع مرجع و نحوه استفاده از فن‌آوری‌ها و ابزارهای جدید اطلاع‌رسانی جزء برنامه‌های مستمر کتابخانه پژوهشگاه قرار گیرد و این برنامه مخصوصاً برای مراجعان جدید اجرا گردد.

۲. پیشنهاد می‌شود مجموعه‌سازی کتابخانه با توجه به نظرات و پیشنهادهای مراجعان و کاربران انجام شود تا مجموعه کتابخانه با نیازهای جدید آنان هماهنگی داشته باشد.

منابع

۱. بابایی، محمود. *نیازسنجی اطلاعات*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۷۸.
۲. حکیمی، هوشنگ. «مطالعه رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران مراکز تحقیقات منابع طبیعی کشور». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۷.
۳. دانشگاه تهران. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی. *تحقیقی درباره روش‌هایی که اعضای هیئت علمی دانشکده علوم دانشگاه تهران برای دستیابی به مدارک و منابع به کار می‌برند*. تهران: گروه آموزش کتابداری، ۱۳۵۴.
۴. دیلمقانی، میترا. «بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی رشته مهندسی مکانیک در کسب اطلاعات تخصصی در پنج دانشگاه شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۵.

13. Line, Maurice B. "Draft definitions: information and library needs, wants, demand and uses". *Aslib Proceedings*, No.26 (1969).

14. Martin, L.A. "User studies and library planning". *Library Trends*, Vol.24, No.1 (1976).

15. Nehnevajsa, Iiri. "Information needs of society: future patterns". In proceeding of the 1965 congress FID (USA: National Academy of Science).

16. Nicolas, Dava; Colgrave, Kate. "Councillors and Information needs and information provision". *Aslib Proceedings*, Vol.48, No.2 (1996): 34- 46.

17. Palmer, Judith. "Scientists and information 1: Using cluster analysis to identify information style". *Journal of Documentation*, Vol. 47, No.2 (1991): 105- 129.

18. Seggern, Marilyn, Von. "Scientist, information, and reference services". *Reference Librarian*, No.49, 50 (1995): 95- 104.

19. Strasser, Theresa C. "The information needs of practicing physicians in North Eastern New York state". *Bulletin of Medical Library Association*, Vol.66, No.2 (1978): 200- 209.

20. Thivant, Eric. "Information seeking and use behaviour of economists and business analysts". *Information Research*, Vol.10, No.4 (2005): 1- 19.

21. Wilson, T.D. "User studies and information needs". *J. of Documentation*, Vol.47, No.1 (1981): 3- 15.

۵. عماداله عموقین، جعفر. «بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی و نقش کتابخانه‌های دانشگاه در تأمین آن نیازها». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شیراز، ۱۳۸۰.

۶. کارناساها. «بررسی رفتار استفاده‌کنندگان». ترجمه همایون حمیاری. *پیام کتابخانه*، دوره چهارم، ۱۲ (بهار و تابستان ۱۳۷۳): ۱۰۵-۱۱۴.

۷. نوشین فرد، فاطمه. «بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی». *فصلنامه کتاب*، دوره شانزدهم، ۳ (پاییز ۱۳۸۴): ۳۹-۵۲.

۸. ویسمان، هرمان. *سیستم‌ها و خدمات مراکز اطلاع‌رسانی*. ترجمه جعفر مهران. شیراز: نوید، ۱۳۷۳.

۹. یمین فیروز، موسی؛ داورپناه، محمدرضا. «نیازهای اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی». *فصلنامه کتاب*، دوره شانزدهم، ۳ (پاییز ۱۳۸۴): ۱۲۳-۱۳۲.

10. Cheng, Yung Ting; Mei, Luisa; Lam, Chung. "Information seeking behaviour of health professionals in Hung Kong: a survey of thirty seven hospital". *Bulletin of Medical Library Association*, Vol. 84, No. 1 1996): 32- 39.

11. Frants, Valery I.; Brush, Caring B. "The need for information and some aspects of information retrieval systems construction". *Journal of American Society for Information Science*, Vol. 39, No. 2 (1988).

12. Hakim Silvio, Dominic. "The information needs and information seeking behaviour of immigrant southern Sudanese youth in the city of London, Ontario: an exploratory study". [on-line]. Available: <http://www.emeraldinsight.com>. [21May 2007].

تاریخ تأیید: ۱۳۸۷/۵/۲۲