

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

بررسی رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان کتابخانه پژوهشگاه
اطلاعات و مدارک علمی ایران

مجری:

مریم خسروی

ناظر:

یزدان منصوریان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

چکیده:

در پژوهش حاضر رفتار اطلاع‌یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران مورد بررسی قرار گرفته است. روش پژوهش پیمایشی است و جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه مراجعان (۳۰۰ نفر که از این تعداد ۲۵۰ پرسشنامه تکمیل شد) کتابخانه پژوهشگاه طی اردیبهشت ماه سال جاری می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار اکسل (Excel) استفاده شد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که در بین مراجعان کتابخانه، «انجام کارهای پژوهشی» مهم‌ترین انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات به شمار می‌رود و از انواع اطلاعات مورد جستجو، اطلاعات حوزه علوم انسانی اهمیت بیش‌تری دارد. همچنین اکثر پاسخگویان در جهت دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، استفاده همزمان از دو نوع «منابع چاپی و الکترونیکی» را ترجیح می‌دهند. در بین منابع الکترونیکی نیز به ترتیب از «شبکه اینترنت» و پس از آن از «پایگاه‌های اطلاعاتی» بیش‌تر استفاده می‌شود. مراجعان کتابخانه به منظور جستجوی اطلاعات از دو روش «رسمی و غیررسمی» استفاده می‌کنند. از میان منابع رسمی کسب اطلاعات به‌ترتیب «پایان‌نامه‌ها» و «کتاب» از اهمیت بیش‌تری برخوردارند و در میان منابع غیر رسمی کسب اطلاعات «ارتباط با پژوهشگران و همکاران» بیش‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرد. هم‌چنین مشخص شد که ابزارهای دستیابی مراجعان کتابخانه به منابع اطلاعاتی مورد نیاز، «استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای» می‌باشد و پس از آن مراجعه به «منابع مرجع» از اهمیت بیش‌تری برخوردار است. با توجه به یافته‌های پژوهش، «کمبود وقت کافی» جهت جستجوی اطلاعات، «فاصله زیاد از کتابخانه» و «عدم آشنایی با زبان‌های خارجی» به ترتیب از مهم‌ترین عوامل مؤثر در عدم دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی ذکر شده‌اند.

کلید واژه: رفتار اطلاع‌یابی، مراجعان، منابع رسمی اطلاعاتی، منابع غیر رسمی اطلاعاتی، کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.

قدردانی

اکنون که به یاری خدا این طرح به پایان رسیده است. لازم است مراتب تشکر و سپاس خود را از جناب آقای دکتر یزدان منصوریان که نظارت طرح را پذیرفته‌اند، ابراز نمایم. هم چنین نهایت تشکر خود را از جناب آقای دکتر غریبی ریاست محترم پژوهشگاه، و نیز اعضای محترم شورای پژوهشی برای حمایت‌هایشان، اعلام میدارم.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده.....	۳
قدردانی.....	۴
فهرست جداول.....	۷
فهرست نمودارها.....	۸
فصل اول - معرفی پژوهش:	۹-۱۴
۱-۱- مقدمه.....	۱۰
۲-۱- بیان مسئله.....	۱۱
۳-۱- ضرورت پژوهش.....	۱۲
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۱۲
۵-۱- سؤالات پژوهش.....	۱۳
۶-۱- تعریف واژه ها.....	۱۳
فصل دوم - بخش اول: مبانی نظری پژوهش	۱۵-۲۳
۱-۱-۲- مقدمه.....	۱۶
۲-۱-۲- نیازهای اطلاعاتی.....	۱۶
۳-۱-۲- رفتار اطلاع‌یابی.....	۱۸
۴-۱-۲- تاریخچه رفتار اطلاع‌یابی.....	۲۲
بخش دوم: مطالعه پیشینه پژوهش	۲۴-۳۲
۱-۲-۲- پیشینه پژوهش در خارج از ایران.....	۲۴
۲-۲-۲- پیشینه پژوهش در ایران.....	۲۷
فصل سوم- روش شناسی پژوهش	۳۳-۳۵
۱-۳- مقدمه.....	۳۴
۲-۳- روش پژوهش.....	۳۴
۳-۳- جامعه آماری پژوهش.....	۳۴
۴-۳- روش گردآوری داده‌ها.....	۳۴
۵-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۳۵

عنوان	صفحه
--------------	-------------

فصل چهارم..... ۳۶-۴۷

۱-۴	مقدمه.....	۳۷
۲-۴	بررسی ویژگی‌های فردی مراجعان به کتابخانه.....	۳۷
۱-۲-۴	بررسی مراجعان به کتابخانه از نظر جنسیت.....	۳۷
۲-۲-۴	بررسی مراجعان به کتابخانه از نظر سن.....	۳۸
۳-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ وضعیت شغلی.....	۳۹
۴-۴	بررسی ویژگی‌های مطالعاتی مراجعان به کتابخانه.....	۳۹
۱-۴-۴	بررسی درجه تحصیلی مراجعان.....	۴۰
۲-۴-۴	بررسی نوع اطلاعات درخواستی مراجعان.....	۴۱
۳-۴-۴	بررسی مراجعان از لحاظ میزان صرف وقت برای دستیابی به منابع اطلاعاتی.....	۴۲
۵-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات.....	۴۲
۶-۴	بررسی مراجعان کتابخانه برای انواع مدارک و منابع درخواستی.....	۴۴
۱-۶-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ نحوه دستیابی به منابع اطلاعاتی.....	۴۴
۲-۶-۴	بررسی مراجعان بر حسب نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده.....	۴۴
۳-۶-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ میزان استفاده از منابع رسمی اطلاعات.....	۴۵
۴-۶-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از نظر میزان استفاده از منابع غیر رسمی اطلاعات.....	۴۷
۷-۴	بررسی مراجعان کتابخانه بر حسب مجاری اطلاعاتی مورد استفاده.....	۴۸
۸-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از نظر مشکلات موجود در دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی.....	۴۸
۹-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از نظر میزان استفاده از کتابخانه.....	۵۰
۱۰-۴	بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ اهمیت کتابخانه در دستیابی به اطلاعات.....	۵۱

فصل پنجم..... ۵۲-۵۹

۱-۵	مقدمه.....	۵۳
۲-۵	خلاصه و نتیجه‌گیری.....	۵۳
۳-۵	پیشنهادهای.....	۵۶
۴-۵	پیشنهادهای برای آینده.....	۵۸
۵-۵	محدودیت‌های پژوهش.....	۵۸

منابع:..... ۵۹-۶۲

الف	منابع فارسی.....	۵۹
ب:	منابع لاتین.....	۶۱
پیوست‌ها.....		۶۳-۷۰
پرسشنامه.....		۶۸

جدول شماره ۴-۱: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب جنسیت.....	۳۷
جدول شماره ۴-۲: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب سن.....	۳۸
جدول شماره ۴-۳: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب شغل.....	۳۹
جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب درجه تحصیلی.....	۴۰
جدول شماره ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نوع اطلاعات مورد جستجو.....	۴۱
جدول شماره ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به زمان دستیابی به منابع	۴۲
جدول شماره ۴-۷: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات.....	۴۳
جدول شماره ۴-۸: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نحوه دستیابی به منابع اطلاعاتی.....	۴۴
جدول شماره ۴-۹: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده.....	۴۵
جدول شماره ۴-۱۰: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به منابع رسمی کسب اطلاعات مورد نیاز.....	۴۶
جدول شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به منابع غیررسمی کسب اطلاعات مورد نیاز.....	۴۷
جدول شماره ۴-۱۲: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز.....	۴۸
جدول شماره ۴-۱۳: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به عوامل مؤثر در عدم دسترسی به اطلاعات.....	۴۹
جدول شماره ۴-۱۴: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان به میزان/استفاده/از کتابخانه پژوهشگاه.....	۵۰
جدول شماره ۴-۱۵: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان به میزان تأثیر کتابخانه در تأمین نیازهای اطلاعاتی.....	۵۱

نمودار شماره ۱: تعداد مراجعان بر حسب جنسیت.....	۶۴
نمودار شماره ۲: تعداد مراجعان بر حسب سن.....	۶۵
نمودار شماره ۳: تعداد مراجعان بر حسب مدرک تحصیلی.....	۶۶
نمودار شماره ۴: تعداد مراجعان بر حسب شغل.....	۶۷

فصل اول

معرفی پژوهش

۱-۱- مقدمه

۱-۲- بیان مسئله

۱-۳- ضرورت پژوهش

۱-۴- اهداف پژوهش

۱-۵- سؤالات پژوهش

۱-۶- تعریف واژه‌ها

۱-۱- مقدمه:

در حقیقت، برای هر فعالیت پژوهشی اولین گام مراجعه به منابع، گردآوری اطلاعات در زمینه پژوهش، و ارزیابی منابع و مجراهای موجود است، از اینرو اطلاع‌یابی، فعالیت اصلی همه پژوهشگران و بخشی از پژوهش می‌باشد (۴۰: ۱۹).

در عصر حاضر، یکی از مسائل مهم توزیع اطلاعات بر اساس نیاز واقعی استفاده‌کنندگان است. نیازهای اطلاعاتی فرد را ناگزیر از قرار گرفتن در مجراهای اطلاعاتی می‌نماید و باعث می‌شود تا فرد رفتار اطلاعاتی از خود بروز دهد و با بهره‌گیری از مجراهای اطلاعاتی به جستجوی اطلاعات بپردازد (۲۱: ۱۲۴).

نوع نیاز، بر شیوه‌های جستجو یا رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان تأثیر می‌گذارد و باعث می‌شود که این شیوه‌ها بر حسب عوامل مختلفی از جمله، منابع اطلاعاتی و آگاهی از این منابع متفاوت گردند. از سوی دیگر، با توجه به اینکه اطلاعات دقیق و بهنگام اساس و پایه هر تصمیمی می‌باشد، اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی نقش بسزایی در موفقیت فعالیت‌های مربوط به توسعه دارد (۱۰: ۳).

حجم انبوه اطلاعاتی که در زمینه‌های مختلف در عصر حاضر تولید می‌شوند و هم‌چنین تبادل زیاد این اطلاعات که با کمک فن‌آوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی میسر شده است، اهمیت اطلاع‌رسانی و دستیابی به اطلاعات را بیشتر کرده است. ایجاد شبکه‌ها و نظام‌های اطلاع‌رسانی از راهکارهایی است که می‌توان با کمک آن، جریان اطلاعات را تسهیل کرد. از طرف دیگر، تشکیل چنین نظام‌هایی مستلزم انجام تحقیقات گسترده و عمیق، جهت شناسایی وضعیت موجود و وضعیت مطلوب اطلاع‌رسانی در جامعه یا سازمان مورد نظر، و ارائه راهکارهای عملی است.

یکی از عوامل مهمی که در موفقیت نظام‌های اطلاع‌رسانی نقش دارد، شناخت نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان این نظام‌ها می‌باشد. تحقیق در مورد رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان، یکی از زمینه‌های اصلی و کاربردی تحقیقاتی است که سهم عمده‌ای در ایجاد و توسعه نظام‌ها و شاهره‌های اطلاعاتی دارد و نتایج آن، هم‌چنین علت یا علل بروز نوع خاص رفتار را در استفاده‌کنندگان مشخص می‌نماید.

بنا براین، از آنجا که رسالت هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی تسریع بخشیدن به امر بهره‌گیری استفاده‌کنندگان آن می‌باشد، شناخت ویژگی‌های استفاده‌کنندگان، نیازهای آنان و روش‌هایی که جهت کسب اطلاعات مورد استفاده قرار می‌دهند، برای هر کتابخانه ضروری است. به این دلیل که بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را در جهت ارائه خدمات مناسب و برنامه ریزی‌های لازم در تولید اطلاعات مورد نیاز آنان، یاری می‌رساند.

۱-۲- بیان مسئله:

اطلاعات و اطلاع‌رسانی نقش بسزایی در توسعه و پیشرفت جوامع به عهده دارد. دستیابی به اطلاعات صحیح و روزآمد در هر مرحله از تحقیق ضروری و با اهمیت است. با رشد تصاعدی تولید اطلاعات علمی و فنی به ویژه در چند دهه اخیر، هیچ محقق نمی‌تواند همه اطلاعات موجود را مورد بررسی قرار دهد. بنا بر این، محققان به ناچار باید به گزینش منابع و راه‌های مناسب برای کسب اطلاعات علمی روی آورند.

چگونه افراد از یک نظام اطلاع‌رسانی استفاده می‌کنند و چه عواملی بر تعامل استفاده کنندگان با یک نظام اثر می‌گذارد؟ هنگامی که فرد به اطلاعات نیاز دارد برای پر کردن خلاء اطلاعاتی، یک نظام اطلاع‌رسانی را انتخاب و از آن استفاده می‌کند. از سوی دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان پایگاه اصلی ارائه اطلاعات مورد نیاز متخصصان محسوب می‌شوند. هدف هر کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است. در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان، روش‌ها و منابع مورد نیاز آنها داشته باشند، می‌توانند با تصمیم‌گیری‌های درست از صرف بودجه‌های غیر ضروری 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.

از آنجا که 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 می‌شود و نقش عناصر زمینه ساز 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. امید است که نتایج حاصل از آن بتواند به ارائه الگوی مناسبی برای اصلاح کاستی‌های احتمالی رفتار اطلاع‌یابی جامعه مورد پژوهش، تسریع و تسهیل بهینه امر اطلاع‌رسانی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها، کمک نماید و با رفع موانع دستیابی و جلوگیری از بهدر رفتن بودجه، بستری مناسب برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز جستجوگران اطلاعاتی، فراهم شود.

۱-۳- ضرورت پژوهش:

از آنجا که، هدف هر نظام و یا مراکز اطلاع‌رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان می‌باشد، اگر این مراکز شناخت کافی از مراجعان، روش‌های کسب اطلاعات توسط آنان، و منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنها نداشته باشند نمی‌توانند به آنها و دیگر کاربران نظام اطلاع‌رسانی خدمات مفیدی ارائه نمایند. از اینرو، بودجه‌هنگفتی صرف ایجاد و نگهداری نظام اطلاع‌رسانی می‌شود در حالی که قادر به رفع نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مورد نظر در ایجاد این نظام نمی‌باشد. بنا براین، تحقیق در این زمینه به مسئولان، طراحان نظام اطلاعاتی، و کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مسائل استفاده‌کنندگان داشته، و با آگاهی از نیازهای اطلاعاتی جدید و رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان بتوانند خدمات بهتر و کارآمدتری را برای آنان فراهم نمایند.

از طرف دیگر، شناخت رفتار اطلاع‌یابی و استفاده از اطلاعات کاربران ممکن است به کشف رفتارهای جدید منجر شود که می‌تواند در بهبود کیفیت اطلاع‌رسانی و یا حتی به ایجاد مدل‌هایی جدیدتر برای استفاده، منجر شود. به علاوه، کتابداران و سایر متخصصان اطلاع‌رسانی برای اینکه بتوانند اطلاعات مورد نیاز استفاده‌کنندگان را به طور مؤثر فراهم کنند می‌بایست از نیازها و رفتار اطلاع‌یابی آنان آگاه باشند. آگاهی از رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان همواره می‌تواند راهگشای مسئولان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در اصلاح نارسایی‌های احتمالی موجود و نیز در برنامه ریزی آینده مؤثر باشد.

۱-۴- اهداف پژوهش:

این پژوهش به منظور دستیابی به اهداف زیر انجام شده است:

هدف کلی:

- شناسایی رفتار اطلاع‌یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران طی اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶ با استناد به رویکردی استقرایی.

اهداف جزئی:

- شناسایی ویژگی‌های فردی، شغلی و مطالعاتی و گروه‌های آموزشی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران؛
- شناسایی انواع مدارک، منابع و مراکز اطلاعاتی مورد درخواست مراجعان کتابخانه مذکور؛
- شناسایی مجراها و روش‌های دستیابی به اطلاعات مورد نیاز؛

- شناسایی اهداف و انگیزه‌های جستجوی اطلاعات مورد نیاز جامعه مورد پژوهش؛
- شناسایی نقش و اهمیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه مورد پژوهش؛
- شناسایی موانع و مشکلات مراجعان در فرآیند دستیابی به اطلاعات مورد نیاز؛
- و هدفمند کردن تولید اطلاعات در جهت برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان کتابخانه.

۱-۵- سوالات پژوهش

در راستای رسیدن به اهداف مذکور، تحقیق حاضر سعی در پاسخگویی به سوالات زیر می‌باشد:

- ۱-۵-۱- مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران از چه ویژگی‌های فردی (سن و جنسیت) برخوردارند؟
- ۲-۵-۱- مراجعان کتابخانه مذکور از چه ویژگی‌های شغلی برخوردارند؟
- ۳-۵-۱- مراجعان کتابخانه مورد نظر از چه ویژگی‌های مطالعاتی (منظور درجه تحصیلی، نوع اطلاعات درخواستی و میزان صرف وقت جهت دستیابی به اطلاعات) برخوردارند؟
- ۴-۵-۱- انگیزه و هدف جامعه مورد پژوهش از جستجوی اطلاعات چیست؟
- ۵-۵-۱- انواع مدارک و منابع اطلاعاتی مورد درخواست جامعه مورد پژوهش چیست؟
- ۶-۵-۱- جامعه مورد نظر از چه مجرا و روشی برای دستیابی به اطلاعات درخواستی خود بیشتر استفاده می‌کنند؟
- ۷-۵-۱- موانع و مشکلات جامعه مورد نظر در دستیابی به اطلاعات کدامند؟
- ۸-۵-۱- کتابخانه پژوهشگاه به چه میزان در دستیابی اطلاعات به جامعه مورد پژوهش، کمک می‌کند؟

۱-۶- تعریف واژه‌ها:

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

رفتار اطلاع‌یابی^۱: 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 در برمی‌گیرد (۱۸: ۴۰).

1. Information seeking behavior

در پژوهش حاضر متغیرهای رفتار اطلاعاتیابی مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه عبارت است از: مطالعه و بررسی ویژگی های شغلی و مطالعاتی مراجعان، انگیزه ها و اهداف آنها از جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، انواع مدارک درخواستی، منابع و مجراهای ارتباطی مورد استفاده آنها، روش ها و ابزار دستیابی به اطلاعات و موانع موجود در کسب اطلاعاتی آنها، می باشد.

دستیابی به اطلاعات^۱: منظور امکان یا عدم امکان رسیدن به منابع مورد نیاز جامعه پژوهش است.

مجاری و مراکز اطلاعات: شامل کتابخانه، انجمن های تخصصی، گردهمایی، مشاوره با همکاران و صاحب نظران، پایگاه های اطلاعاتی و شبکه های اطلاع رسانی می باشد.

منابع رسمی اطلاعات^۲: عبارت است از کلیه اطلاعاتی که به صورت نوشته و چاپی منتشر می شوند مانند: کتاب، مجله، گزارش ها، پایان نامه ها و..... .

منابع غیر رسمی اطلاعات^۳: عبارت است از اطلاعاتی که به صورت شفاهی یا پست الکترونیک، و یا جزوه های درسی (که به صورت چاپ شده نیز می باشند) به دست می آید، همانند: شرکت در سمینارها و گردهمایی، ارتباط با پژوهشگران و متخصصان و..... .

منابع اطلاعاتی^۴: به کلیه محمل های اطلاعاتی اعم از چاپی (کتاب، مجله و) و غیر چاپی (لوح های فشرده، فیلم های ویدئویی، میکروفیلم، میکروفیش و) که حاوی اطلاعات می باشد، اطلاق می گردد.

مراجعان^۵: در این پژوهش، شامل کلیه افرادی است که جهت دریافت اطلاعات مورد نیاز خود طی اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶ به کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (بخش منابع و بخش جستجو) مراجعه نموده اند.

-
1. Access to information
 2. Formal information sources
 3. Informal information sources
 4. Information sources
 5. Clients / Users

فصل دوم

بخش اول: مبانی نظری پژوهش

۲-۱-۱- مقدمه

۲-۱-۲- نیاز اطلاعاتی

۲-۱-۳- رفتار اطلاع‌یابی

۲-۱-۴- تاریخچه رفتار اطلاع‌یابی

بخش دوم: مطالعه پیشینه پژوهش

۲-۲-۱- پیشینه پژوهش در خارج از ایران

۲-۲-۲- پیشینه پژوهش در ایران

۲-۱-۱- مقدمه:

تحقیق در حوزه‌های مختلف، نیازمند اطلاعات متفاوت و منابع مختلف است، اما روش‌های دسترسی به اطلاعات علیرغم تفاوت‌های جزئی، دارای یک الگوی مشترک و کلی است. اکثر محققانی که پس از تحصیلات دانشگاهی به امر تحقیق و پژوهش مشغول می‌شوند معمولاً به روش‌های کلی دستیابی به اطلاعات آشنایی دارند و چون حوزه عمل آنها تخصصی است، معمولاً در این راه با مشکلات جدی مواجه نیستند. البته به دلایل زیادی ممکن است موانعی همچون اضافه بار اطلاعاتی و یا سیاست‌گذاری‌های دولتی و رسمی باعث شود تا نتوان از اطلاعات موجود به نحو احسن استفاده نمود. به هر حال اطلاعات در فرآیند تحقیقات نقش حیاتی و کلیدی دارد و می‌توان اذعان داشت که کل فرآیند تحقیق، اطلاعات-مدار است و در واقع، اطلاعات در فرآیند تحقیق و توسعه به عنوان یک عامل در همه جا حضور دارد (۹: ۳).

از طرفی دیگر، اطلاع‌یابی برای انسان حیاتی و ضروری است. انسان در زندگی برای رفع نیازهای خود، اطلاع‌یابی می‌نماید. در فعالیت‌های علمی و پژوهشی دسترسی به اطلاعات از مهم‌ترین عوامل رشد به شمار می‌آید. برای هر فعالیت پژوهشی اولین گام مراجعه به منابع، گردآوری اطلاعات در زمینه پژوهش و ارزیابی منابع و مجراهای موجود است؛ به همین دلیل اطلاع‌یابی فعالیت اصلی همه پژوهشگران و جنبه‌ای از پژوهش است. رساندن اطلاعات صحیح و موثق در زمان مناسب و به شکل قابل استفاده می‌تواند از اتلاف وقت و دوباره کاری‌های غیرضروری بکاهد (۱۸: ۴۰).

سرعت بخشیدن به اطلاع‌یابی استفاده کنندگان، از رسالت‌های نظام اطلاع رسانی است. برای رسیدن به سرعت کافی، شناخت استفاده کنندگان، نیازهای آنان و روش‌هایی که برای کسب اطلاعات به کار می‌گیرند ضروری است. بررسی رفتار اطلاع‌یابی استفاده کنندگان می‌تواند برای ارائه خدمات مناسب سودمند بوده و مراکز اطلاع رسانی را در برنامه ریزی‌های لازم یاری نماید، بنابراین، شناسایی دقیق نیازهای اطلاعاتی مراجعان یکی از عوامل اصلی ارائه خدمات بهتر از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی می‌باشد.

۲-۱-۲- نیازهای اطلاعاتی

انسان موجودی است پویا و فعال، و رفتارهای وی از انگیزه‌ها و نیازهای خاص و در عین حال همگانی سرچشمه می‌گیرد. اهمیت این مسئله به حدی است که دانشمندانی همانند مازلو و سایرین نیازهای مختلف انسانی را در سلسله مراتبی تقسیم‌بندی کرده‌اند. در این میان نیازهای اطلاعاتی می‌تواند زاده نیازهای اساسی انسانی، یا زاده شرایط جسمانی و روحی، و یا زاده شرایط محیطی و تحصیلی باشد.

تداوم حیات هر موجود زنده‌ای به ارضای نیازهای آن وابسته است. یکی از مهم‌ترین نیازهای انسان به عنوان پیچیده‌ترین موجود زنده، نیازهای اطلاعاتی^۱ است (قابل ذکر است که نیازهای اطلاعاتی همواره منجر به جستجوی اطلاعات نمی شود) که شامل دو بخش اصلی می شود:

(۱) اطلاعات درباره خود انسان؛

(۲) اطلاعات درباره محیط پیرامون و پدیده‌های آن (۱۰: ۱۸).

نیازهای اطلاعاتی نیز همانند هر نوع نیاز دیگری موجب انگیزش و بروز رفتار خاصی از فرد می‌گردد تا نیاز تحریک شده، ارضاء شود. انسان برای دریافت اطلاعات مورد نیاز خود، یا به جستجو در اندوخته دانش بشری و آنچه که ذخیره و میراث علمی موجود است می‌پردازد و یا در فعالیتی علمی به تولید اطلاعات می‌پردازد.

ویلسون^۲ اصطلاح نیاز اطلاعاتی را یک مفهوم نسبی و درونی در تجارب ذهنی افراد تعریف کرده است.

همچنین لاین و بابایی نیاز اطلاعاتی را آنچه فرد در کار تحقیق و رشد تحقیق به آن محتاج است و نیازهایی که از طریق خدمات اطلاع‌رسانی و مواد کتابخانه‌ای ارضاء می‌شوند، تعریف کرده‌اند. به نظر کرافورد، نیازهای اطلاعاتی به موارد زیر بستگی دارد:

- فعالیت کاری؛

- رشته، زمینه و حوزه مورد علاقه؛

- عوامل برانگیزاننده نیازهای اطلاعاتی؛

- نیاز به جستجوی اندیشه‌های نو؛

- نیاز به تصمیم‌گیری؛

- نیاز به اعتبار بخشی اندیشه‌های درست؛

- نیاز به ادای سهم حرفه‌ای؛

- نیاز به برقراری اولویت در کشف و جزأنها (۲۱: ۱۲۵).

ویلسون و استریت فیلد^۳ (۲۰۰۰) نیز بیان می‌دارند که پژوهش درباره نیازهای اطلاعاتی در صدد یافتن جواب‌هایی برای سؤالات زیر است:

۱- چه اطلاعاتی مورد نیاز فرد یا گروه است؟

۲- آیا فرد یا گروه مورد مطالعه به نیازهای اطلاعاتی خویش آگاهی دارد؟

۳- انواع اطلاعاتی که مورد نیاز می‌باشد کدام است؟

۴- چه عواملی در جریان این نیازها وجود دارد؟

1. Information Needs

2. Wilson

3. Streatfield

و به نظر آنها پاسخگویی با این سؤالات اغلب مشکل است زیرا شخصی که نیاز اطلاعاتی دارد، به طور دقیق معلوم نیست که نیاز خود را در قالب همان عبارات و واژه‌هایی بیان می‌کند که پژوهشگر به دنبال آن است (17: 50).

بر اساس مستندات چکیده مقالات کتابداری و اطلاع‌رسانی (لیزا^۱) در نیمه دوم سال ۱۹۹۶، تعداد ۶۷۶ عنوان مقاله که به طور ویژه به بررسی نیازهای اطلاعاتی پرداخته‌اند وجود دارد. هم چنین نشریه «تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی»^۲ در شماره سوم سال ۱۹۹۷ خود، سر مقاله‌ای تحت عنوان «موضوعات تحقیقاتی فراسوی ۲۰۰۰» منتشر نمود و از اعضای هیأت 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 (۲۱: ۱۲۵).

۲-۱-۲- رفتار اطلاع‌یابی:

یکی از این حوزه‌های مطالعاتی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، مطالعه کاربران است که در سه بخش نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی و رضایت کاربران انجام می‌شود. صاحب نظران مختلف از جمله مک کلور^۳ (۱۹۹۸) معتقد است که امروزه یکی از زمینه‌های ارزشمند برای تحقیق و مطالعه، بررسی ارتباطات و رفتار اطلاع‌یابی می‌باشد (۳: ۲۰).

پس از جنگ جهانی دوم، مطالعات انجام شده در مورد اطلاع‌یابی موجب تغییری آشکار در جستجوی اطلاعات شد. در آن سالها روش‌های جامعی برای ارزیابی نیازها و استفاده از اطلاعات به دست آمد (۱: ۳۵).

رفتار اطلاع‌یابی یکی از موضوعات تحقیقی مهم در مطالعه استفاده‌کنندگان است و معمولاً جهت شناسایی نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان از آن استفاده می‌شود. ویلسون و استریت فیلد (۲۰۰۰)، رفتار اطلاع‌یابی را جستجوی هدفمند اطلاعات می‌دانند که در پی بروز نیاز انجام می‌شود تا بدین وسیله هدفی ارضاء شود. در طی جستجو ممکن است فرد با سیستم‌های غیر الکترونیکی از قبیل روزنامه یا کتابخانه و یا با سیستم‌های رایانه‌ای مانند شبکه جهانگستر وب تعامل برقرار کند. به نظر آنها فقط کسانی که نیازهای اطلاعاتی شان برای خود آنها مشخص است، به استفاده از منابع اطلاعاتی می‌پردازند و از اینجا متوجه می‌شویم که هدف رفتار اطلاع‌یابی، رسیدن به پاسخ‌هایی برای اینگونه پرسش‌ها می‌باشد:

¹. Lisa

². Library and Information Research

³. McCluver

- ۱- شخص برای یافتن نیازهای اطلاعاتی خود چه می‌کند؟
 - ۲- چگونه منابع اطلاعاتی را انتخاب و چگونه آنها را جستجو می‌کند؟
 - ۳- چگونه به آنها دسترسی می‌یابد؟
 - ۴- چه عواملی بر این رفتار وی تأثیر می‌گذارد؟
- مارچینین^۱ (۱۹۹۵) اطلاع‌یابی را این چنین تعریف می‌کند: « روندی که در آن بشر هدفمندانه برای تغییر موقعیت دانش در تلاش است. (۱: ۳۱) »

به نظر چاو دوری (۴: ۱۳۵) نیز رفتار اطلاع‌یابی مجموعه فعالیت‌هایی است که یک فرد برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود بعد از شناسایی وجود تردید در خود انجام می‌دهد که شامل اهداف جستجوی اطلاعات، روش جستجو، ابزار جستجو و نوع اطلاعات مورد جستجو، مشکلات جستجو و عوامل مؤثر بر آن، می‌شود.

بنا بر تعریف پتیگرو^۲ (۱۹۹۶) رفتار اطلاع‌یابی عبارت است از انگیزه‌ها و هدف‌های جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو و روش‌ها و ابزارهای دستیابی به اطلاعات. از طرف دیگر، برخی از متخصصان علم اطلاع‌رسانی همچون کانز^۳، هیل^۴ ریتل^۵ و منزل^۶، مطالعه رفتار اطلاع‌یابی را یکی از انواع مطالعه نیازهای اطلاعاتی می‌دانند (۱۰: ۱۹).

در تعریف بابایی (۱۳۷۸)، باید به موارد زیر توجه کرد:

- منابع اطلاعاتی؛
- کیفیت دسترسی به اطلاعات چاپی، الکترونیکی و شنیداری؛
- نوع بسته‌بندی اطلاعات؛
- میزان استفاده از هر یک از منابع اطلاعاتی؛
- میزان وابستگی کاربر به سایر افراد ذیربط در دسترسی به اطلاعات؛
- شیوه کنترل منابع از نظر صحت، اعتبار و دقت؛
- مشخصات منابعی که کاربر مورد استفاده قرار می‌دهد و چگونگی و هدف از استفاده از آنها؛

- مشکلات و موانع دسترسی به اطلاعات (۱۰: ۲۰).

همانطور که مطالعه رفتار اطلاع‌یابی به عنوان نوعی تحقیق کاربردی اهمیت زیادی در طراحی و ایجاد نظام‌های اطلاع‌رسانی دارد، عواملی که باعث بروز نوع خاصی از رفتار اطلاع‌یابی می‌

1. Marchionini

2. Pettigrew

3. Kunz

4. Hill

5. Rittle

6. Menzel

شوند نیز دارای اهمیت می‌باشد. شاید بتوان گفت نیازها مهم‌ترین عواملی هستند که باعث بروز و شکل‌گیری نوع خاصی از رفتار اطلاع‌یابی می‌شوند. روانشناسان نیازهای انسان را به سه گروه طبقه‌بندی می‌کنند: نیازهای فیزیولوژیکی، مانند نیاز به آب، غذا (پناهگاه، و....)؛ نیازهای عاطفی (یا نیازهای روانشناختی یا نیازهای احساسی) مانند نیاز به کسب موفقیت و

نیازهای شناختی، از قبیل نیاز به فراگیری مهارت‌ها و این نیازها بر یکدیگر اثر متقابل دارند بطوری که نیازهای فیزیولوژیکی ممکن است موجب برانگیختن نیازهای عاطفی و یا نیازهای شناختی شوند. نیازهای عاطفی ممکن است نیازهای شناختی را افزایش دهند و از سوی دیگر، مشکلات مربوط به ارضای نیازهای شناختی (مانند موفقیت در ارضای این نیازها) ممکن است منجر به ایجاد نیازهای عاطفی شود. در هر حال نمی‌توان چنین استنتاج کرد که نیازهای عاطفی یا شناختی فوراً باعث بروز رفتار اطلاع‌یابی می‌شوند. عوامل بسیار دیگری غیر از وجود نیاز در بروز رفتار اطلاع‌یابی تأثیر دارند از جمله: اهمیت ارضای نیاز، خسارتی که فرد در اثر اقدام در شرایطی که فاقد اطلاعات کامل است متحمل می‌شود، در دسترس بودن منابع اطلاعاتی، هزینه استفاده از آنها و ... (همان). بسیاری از تصمیم‌ها با اطلاعات ناکافی یا بر اساس عقاید، پیش‌داوری‌ها، ایمان یا ایدئولوژی خاص اتخاذ می‌شوند. بنا براین، ممکن است یا اطلاع‌یابی انجام نشود یا بین شناخت نیاز و اقدام اطلاع‌یابی فاصله زمانی وجود داشته باشد. در مورد نیازهای عاطفی ممکن است نیاز و ارضای نیاز هیچکدام به طور آگاهانه توسط فرد شناخته نشوند و یا ممکن است در دسترس قرار گرفتن اطلاعات باعث شناخت نیازی شود که قبلاً شناخته شده نبوده است.

به طور کلی، نیازهای فرد انگیراننده اصلی رفتار اطلاع‌یابی او هستند و از طرفی این نیازها خود از نقش‌هایی که فرد در زندگی اجتماعی ایفا می‌کند سرچشمه می‌گیرند. در مورد سیستم‌های تخصصی، مهم‌ترین این نقش‌ها، مربوط به شغل فرد می‌باشند که در واقع مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و مسئولیت‌هایی است که فرد معمولاً در یک سازمان، و به منظور کسب درآمد و رفع نیازهای خود آنها را پذیرفته و انجام می‌دهد.

البته نقش‌های اجتماعی دیگری غیر از نقش کاری نیز ممکن است بر رفتار اطلاع‌یابی افراد مؤثر باشند. مثلاً این که فردی صاحب خانه باشد یا اجاره نشین، پدر باشد یا فرزند، بر رفتار اطلاع‌یابی او تأثیر گذار است.

در سطح نقش کاری، واضح است که عملکرد وظایف ویژه و فرآیند برنامه ریزی و تصمیم‌گیری، عوامل اصلی ایجاد نیازهای شغلی خواهند بود، در حالی که ماهیت سازمان به همراه ساختار شخصیتی فرد باعث ایجاد نیازهای عاطفی از قبیل: نیاز به کسب موفقیت، نیاز به

ابراز خود^۱ و نیاز به خود شکوفایی^۲ می‌شوند. در واقع الگوی ویژه نیازها و نوع خاصی از رفتار اطلاعاتیابی که در یک فرد وجود دارد، برآیند این عوامل، به علاوه عواملی مانند سطح سازمانی که نقش در آن ایفا می‌شود، و نیز محیط و جو سازمانی، می‌باشد. از اینرو، در تحقیق برای تعیین عوامل تأثیر گذار، بر نیازها و رفتار اطلاعاتیابی باید محیطی که نقش در آن ایفا می‌شود، نیز مورد بررسی قرار گیرد.

علاوه بر جو سازمانی، محیط اجتماعی- فرهنگی و محیط فیزیکی نیز همگی به طریقی بر رفتار اطلاعاتیابی تأثیر می‌گذارند. روابط بین این عوامل بسیار زیاد است و نمی‌توان تمام آنها را به طور جزئی در این مختصر توضیح داد، اما می‌توان به مثال‌هایی در این مورد اشاره نمود:

- جو اقتصادی و توزین ناهمسان منابع موجب می‌شود که برخی محیط‌های کاری را «ناچیز از اطلاعات»^۳ و برخی دیگر را «سرشار از اطلاعات»^۴ بنامیم، که هر کدام از این شرایط بر نوع رفتار اطلاعاتیابی و نیز نوع کانال‌های ارتباطی مؤثر است.
- سیستم سیاسی ممکن است دستیابی به برخی از انواع اطلاعات را برای گروه‌های بخصوصی غیر ممکن سازد و در نتیجه می‌تواند عملکرد برخی نقش‌های کاری را تحت تأثیر قرار دهد.
- محیط فیزیکی اثر مشخصی بر ماهیت برخی وظایف و نیازهای شناختی دارد که از آنها منتج می‌شود. برای مثال سؤال‌هایی که در حین حفاری نفت در دریای شمال ایجاد می‌شود، احتمالاً متفاوت از سؤال‌هایی خواهد بود که حین حفاری در عربستان سعودی ایجاد می‌شود(همان).

باید توجه داشت که وقتی از نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان صحبت می‌شود نباید اطلاعات را در ذهنمان به مفاهیم نیاز عاطفی یا شناختی و یا نیازهای اساسی ترجمه کنیم، بلکه اطلاعات (واقعیت‌ها، داده‌ها، عقاید یا توصیه‌ها) باید به عنوان ابزاری برای ارضای نیازهای اساسی تلقی شود.

از نظر پیسلی^۵ عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی به شرح زیر است:

- ۱- میزان در دسترس بودن منابع اطلاعاتی؛
- ۲- موارد استفاده از اطلاعات؛
- ۳- زمینه، انگیزه، جهت‌گیری حرفه‌ای و سایر خصوصیات استفاده‌کننده؛
- ۴- سیستم‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی پیرامون استفاده‌کننده؛

¹. Self- expression

². Self- actualization

³. Information- poor

⁴. Information- rich

⁵. Paisley

۵- پیامدهای استفاده از اطلاعات (۱۰: ۲۴).

رنکر^۱ (۱۹۹۳) نیز فعالیت‌های روزمره و دسترس پذیری اطلاعات را از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی می‌داند. هم چنین میزان پیچیدگی وظایف و مشکلاتی که فرد در حین انجام وظایف خود با آنها روبرو می‌شود، بر رفتار اطلاع‌یابی افراد تأثیر گذار می‌باشند.

۲-۱-۳- تاریخچه رفتار اطلاع‌یابی

پژوهش در زمینه مطالعه استفاده کننده به اواخر دهه ۱۹۲۰ برمی‌گردد. شوهام^۲ مطالعه برنال^۳ را اولین تحقیق در زمینه مطالعه نیاز اطلاعاتی می‌داند. وی معتقد است تا دهه ۱۹۵۰ مطالعه دیگری در این زمینه صورت نگرفت. عملاً بررسی نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاعاتی پس از تحقیقاتی که طی دهه ۱۹۵۰ در مؤسسه کرنفیلد^۴ انجام شد، آغاز گشته است (۲۱: ۱۲۹). از هنگامی که نقش و جایگاه کاربران در سیستم های اطلاع رسانی مورد توجه واقع شد، مطالعه برای شناخت نیازهای اطلاعاتی در دستور کار متخصصان اطلاع رسانی قرار گرفت، به طوری که در فاصله سال های ۱۹۵۰ تا ۱۹۷۰ بیش از ۶۰۰ گزارش مطالعه درباره رفتار اطلاع‌یابی کاربران و شیوه استفاده از اطلاعات در سیستم های اطلاع رسانی منتشر شد. از سال ۱۹۴۸ با آغاز مطالعه علمی درباره رفتار اطلاع‌یابی کاربران، همزمان تلاش برای ارائه تعریفی از نیاز اطلاعاتی و مرزبندی آن با مفاهیمی چون تقاضا، مطالبه و درخواست اطلاعات آغاز شد (۲: ۳۲).

تا قبل از دهه ۱۹۹۰ تحقیقات در زمینه نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی در محیط چاپی انجام می‌شد ولی از دهه ۱۹۹۰ به دلیل گسترش فن‌آوری اطلاعاتی از قبیل رایانه ها و به ویژه شبکه اینترنت و به تبع آن وب با امکانات قابل توجه و افزایش روزافزون استفاده کنندگان آن، تحقیقات به این زمینه سوق یافت و پژوهشگران سعی کردند به بررسی رفتار اطلاع‌یابی کاربران در این محیط بپردازند (۲۱: ۱۲۹).

کوور^۵ نیز با بررسی مطالعات انجام شده بین سال‌های ۱۹۵۳ تا ۱۹۶۶ علت افزایش چنین مطالعاتی را، افزایش اطلاعات در علوم و فن‌آوری دانسته است. شاید به همین علت است که اولین تحقیقات مربوط به نیازهای اطلاعاتی و کاربران آنها به اطلاعات علمی و فنی اختصاص دارد. مارتین^۶ دلیل اصلی این امر را افزایش مشکلات اطلاعاتی در دوره گسترش استفاده از

¹. Rencker

². Shoham

³. Bernal

⁴. Cranfield Institute of Technology

⁵. Cuver

⁶. Martin

اطلاعات علمی و فنی می‌داند. پس از مطالعات بر روی استفاده‌کنندگان اطلاعات علمی و فنی، تحقیق در مورد کاربران علوم اجتماعی آغاز شد و ادامه یافت (همان).

مطالعه نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی در ایران از سابقه چندانی برخوردار نیست و بر اساس جستجوی انجام شده در این زمینه، حاصل این مطالعات به موارد اندکی محدود می‌شود که نشان وجود خلاء عمیق در زمینه مطالعه مبانی و مسائل نظری، روش‌ها، فنون و ابزار نیازسنجی اطلاعات دارد (۲: ۳۲). اولین مطالعه انجام شده در زمینه مطالعه استفاده‌کنندگان و رفتار اطلاع‌یابی آنها به سال ۱۳۵۴ بر می‌گردد. این مطالعه از سوی گروه آموزش کتابداری دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران انجام شد. هدف از این مطالعه بررسی شیوه‌هایی بود که اعضای هیأت علمی دانشکده علوم این دانشگاه برای جستجوی اطلاعات و دستیابی به منابع اطلاعاتی به کار می‌بردند. نتایج این تحقیق نشان داد که اعضای هیأت علمی بیشتر جهت آماده کردن مطالب درسی از منابع اطلاعاتی استفاده می‌کردند. مهم‌ترین منبع مورد استفاده اعضای هیأت علمی کتاب بوده است. جستجوی اطلاعات در کتابخانه نیز از طریق برگه‌دان صورت می‌گرفت (۹: ۱۱).

مرکز اسناد و مدارک علمی ایران (۱۳۶۱) نیز به منظور ارائه تصویر کلی از وضع اطلاع‌رسانی کشور و ایجاد زمینه‌ای جهت پی‌ریزی صحیح نظام ملی اطلاع‌رسانی و نیز پاسخگویی به نیازهای متخصصان و پژوهشگران، تحقیقی در این زمینه انجام داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین منابع مورد نیاز متخصصان و پژوهشگران، کتاب و نشریات ادواری بوده است. کتابشناسی‌ها و کتابنامه‌ها نیز، زیاد مورد استفاده قرار می‌گرفتند (همان).

اکنون با وجود گذشت سال‌های بسیار از پژوهش‌های مربوط به این حوزه، مطالعات بر روی رفتار استفاده‌کنندگان همچنان حائز اهمیت است.

آنچنان که رانگان‌اتان به استفاده‌کنندگان به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های کتابخانه‌ای می‌نگرد و تأکید می‌کند که همواره باید در راستای برآوردن نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان گام برداشت. مارتین (۱۹۷۶) نیز بر اهمیت اینگونه بررسی‌ها تأکید کرده و معتقد است که کتابخانه‌ها مؤسسات خدماتی هستند و خدمات بهتر در صورتی ارائه خواهد شد که ماهیت و نیازهای مراجعه‌کنندگان شناخته شود (۳: ۴۸). در ادامه به ذکر تعدادی از مطالعات انجام شده در این زمینه پرداخته می‌شود.

۲-۲-۱- پیشینه پژوهش در خارج از ایران

سگرن^۱ (۱۹۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان شیوه‌های جستجو دانشمندان و خدمات مرجع، به بررسی شیوه‌های جستجو در بین دانشمندان پرداخته است. یافته‌های حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که در بین منابع رسمی اطلاعات، نشریات ادواری مهم‌ترین منبع و از بین روش‌های غیر رسمی کسب اطلاعات، بحث در گردهمایی‌های حرفه‌ای مهم‌ترین منبع عنوان شده است. هم چنین امکان دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین منبع اطلاعاتی بشمار می‌رود (۱۰).

اسمیت و دیگران^۲ (۱۹۹۵) طی پژوهشی استفاده محققان علوم زیستی از فن‌آوری اطلاعات را برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی، مورد پژوهش قرار دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که محققان مورد بررسی از فن‌آوری‌هایی چون پایگاه‌های اطلاعاتی دیسک نوری و پیوسته، پست الکترونیکی^۳ بولتن بردهای^۴ الکترونیکی و .. استفاده می‌کردند. نیمی از محققان از فن‌آوری اطلاعات جهت مقاصد آموزشی، و ۴۶٪ از آنان جهت ارتباطات علمی و تحقیقی، از همکاران و دیگر محققان استفاده نموده‌اند. هم چنین ۷۸٪ افراد مورد بررسی از تأمین اطلاعات مورد نیاز رضایت داشته‌اند (۱۲).

در تحقیق چنگ^۵ و دیگران (۱۹۹۶)، در رابطه با رفتارهای اطلاع‌یابی متخصصان بهداشت در هنگ کنگ مشخص شد که اکثر گروه پزشکان از کتابخانه بیمارستان استفاده می‌کردند. کتاب و نشریات ادواری به ترتیب بیشترین میزان استفاده را در میان منابع رسمی اطلاعات داشتند. ۷۹/۱٪ 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 دسترسی عنوان شده بود (۱).

نتایج مطالعه دیگری در انگلستان، نیکولاس و کولگریو^۶، ۱۹۹۶، با هدف ارزیابی رفتارهای اطلاع‌یابی مقامات شوراهای محلی انگلستان و اهمیت اطلاعات نزد آنها حاکی از آن است که روزنامه‌ها و نشریات ادواری از مهم‌ترین منابع رسمی و حضور در مجامع سیاسی از مهم‌ترین منبع غیر رسمی اطلاعاتی آنان بوده است. نظام‌های اطلاعاتی مورد استفاده، بیشتر پایگاه‌های

1. Seggern

2. Smith, Meadows & Rolinson

3. E- mail

4. Bulletin Board Systems

5. Cheng

6. Nicholas & Colgruve

اطلاعاتی بودند که در دسترس قرار داشتند. از دورنگار جهت مبادله اطلاعات استفاده می شده است و کتابخانه‌های عمومی مهم‌ترین منبع خارجی عنوان شده‌اند (6).

ویلیکینز و لکی^۱ در سال ۱۹۹۷، تحقیقی در مورد نیازهای اطلاعاتی و شیوه‌های جستجوی اعضای هیأت علمی و مدیران دانشگاه اونتاریو غربی^۲ انجام دادند. آنها نتیجه گرفتند که ۷۴٪ پاسخ‌دهندگان، ارتباط با همکاران و تماس‌های حرفه‌ای را مهم‌ترین منبع غیر رسمی در کسب اطلاعات دانسته‌اند. در مورد منابع رسمی کتب مرجع، مجلات و کتاب‌ها به ترتیب از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. کمتر از ۲۰٪ از پاسخ‌دهندگان از دیسک‌های نوری و منابع الکترونیکی استفاده می‌کردند (16).

در ترکیه، یوکاک و کربانوق^۳ (۱۹۹۸)، در بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتارهای اطلاع‌یابی محققان رشته‌های علوم پایه، مهندسی، علوم انسانی و علوم اجتماعی در دانشگاه آنکارا به این نتیجه رسیدند که متخصصان علوم انسانی نیازهای اطلاعاتی خود را به وسیله کتاب رفع می‌کنند در حالی که مهندسان و محققان علوم اجتماعی از کتاب‌ها و نشریات ادواری بهره می‌گیرند و اغلب نیز استفاده از نشریات ادواری را بر کتاب ترجیح می‌دهند (14).

شوهام (۱۹۹۸)، عناصر اصلی رفتار اطلاع‌یابی یعنی نیازها و روش‌های دستیابی محققان به اطلاعات و منابع اطلاعاتی را مورد بررسی قرار داده است. نتایج این پژوهش، که در بین اعضای هیأت علمی یکی از دانشگاه‌های اسرائیل انجام شده، بیانگر این است که علیرغم تغییرات زیاد در فن‌آوری‌های اطلاعاتی الگوهای گردآوری اطلاعات دستخوش تغییر نشده است. از مهم‌ترین روش‌های غیر رسمی به مشورت و مراجعه به همکاران اشاره شده است و بر نقش و اهمیت همایش‌ها و گردهمایی‌ها تأکید شده است (11).

لاماند و ماتشو^۴ در سال ۱۹۹۹، در پژوهشی تحت عنوان بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی در دانشکده علوم دانشگاه بوتسوانا^۵ نتیجه گرفتند که پژوهشگران مورد بررسی بیشتر به مجلات و کتاب‌های درسی وابسته‌اند. ۲۷٪ از آنها اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق مطالعه و مرور مقالات به دست می‌آوردند. هم چنین ۷۴٪ آنها به منظور کسب اطلاعات جدید، و ۷۲٪ نیز تنها برای مطالعه عمومی با این منابع مراجعه می‌کردند. بالاترین میزان استفاده ۷۰٪- از منابع

¹. Wilkins & Leckie

². West Ontario

³. Ucak & Kurbanogh

⁴. Lumande & Mutsheu

⁵. Bustwana

کتابخانه مرکزی دانشگاه بوتسوانا بوده که بیشترین دلیل آن نیز تدریس و آموزش (۸۸٪) بوده است (4).

کونتز^۱ (۱۹۹۹)، پژوهشی تحت عنوان منابع پیوسته و فرآیند رفتار اطلاع‌یابی، با هدف بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان دانشگاه انجام داد. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که تجربیات قبلی و زمینه‌های موضوعی در استفاده از منابع تأثیر داشته است. در دسترس نبودن منابع کافی و کمبود وقت لازم، از مشکلات عمده بوده‌اند. علیرغم اهمیت فهرست‌های پیوسته و منابع الکترونیکی در تحقیق، دانشجویان آنها را مفید نمی‌دانند و از آنها بهره نمی‌برند. آنها اغلب از منابعی استفاده می‌کردند که به نظر آنها آشنا، معتبر و آسان باشد. هم چنین آنها با روش‌های تحقیق آشنا نبودند و کتابداران نیز کمتر طرف مشورت قرار می‌گرفتند (3).

در سال ۲۰۰۰، طی بررسی که به منظور رفتار اطلاع‌یابی و استفاده از اطلاعات جستجو شده، توسط والز^۲، بر روی یک نمونه تصادفی از دامپزشکان کالج سلطنتی انگلستان انجام شد، از این پزشکان برای شناسایی متون اصلی مورد استفاده در اطلاعات دامپزشکی و رفتار جستجوی اطلاعات آنان، مصاحبه به عمل آمد. در صد زیادی از پاسخ‌دهندگان برای اطلاعات دامپزشکی از اینترنت استفاده می‌کردند. گرچه، نشریات مربوطه، متون آموزشی و کنفرانس‌ها اصلی‌ترین منبع اطلاعاتی مورد استفاده آنان بوده است. اکثر کاربران و غیر کاربران کتابخانه خواستار دسترسی بیش‌تر به کتابخانه از طریق اینترنت، و بخصوص به صورت متن کامل، بودند (15).

مطالعه‌ای که توسط مجید و دیگران (۲۰۰۰)، در باره نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی دانشمندان حوزه کشاورزی در کشور مالزی انجام شد، محققان مراکز پژوهشی اظهار کردند که ۱۶٪ وقت اداری را صرف مطالعه و جستجوی مطالب می‌کنند در حالی که اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها ۹/۳٪ از وقت خود را صرف این کار کرده‌اند. محققان هم چنین استفاده از منابع اطلاعاتی دست اول به ویژه مجلات علمی و مقالات مروری را ترجیح داده‌اند (5).

اکلیف^۳ (۲۰۰۰)، در بررسی دیگری در رابطه با رفتارهای اطلاع‌یابی محققان علوم انسانی در دانشگاه کنت^۴ نشان داد که در بین جامعه مورد پژوهش متغیرهایی از قبیل زمینه موضوعی،

1. Kuntz

2. Tim Wales

3. Uokleaf

4. Kent

مرتبه دانشگاهی، تجارب آموزشی، سن و جنسیت پاسخگویان و روش‌های جستجوی اطلاعات آنان و نیز نگرش افراد با روش‌های پژوهش، منابع الکترونیکی و کتابداران رابطه معنی داری وجود دارد (7).

در تحقیق دیگری که توسط اریک و تیوانت^۱ (۲۰۰۵)، رفتار اطلاع‌یابی و استفاده از اطلاعات اقتصاد دانان و تحلیل‌گران اقتصادی مورد بررسی قرار گرفت. هدف از این مطالعه بررسی رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات موجود در استفاده از اطلاعات توسط جامعه مورد پژوهش و 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 بین تفاوت‌هایی نیز وجود دارد (13).

در سال ۲۰۰۶، تحقیقی توسط حکیم سلویو^۲ 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 بدست آورند (2).

۲-۲-۲- پیشینه پژوهش در ایران

دیلیمقانی (۱۳۷۵)، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی رشته مهندسی مکانیک در کسب اطلاعات تخصصی در پنج دانشگاه شهر تهران پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان داد که ۵۵ درصد از اعضای هیأت علمی در گروه‌های کم‌تر از ۱۰ سال تجربه قرار داشتند. بیش‌ترین انگیزه اعضای هیأت علمی مورد بررسی از جستجوی اطلاعات، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و افزایش مطلوبیت کارایی تدریس بوده است. بیش‌ترین منابع رسمی مورد استفاده آنها، کتب و نشریات ادواری بوده و مهم‌ترین کانال‌های غیر رسمی مورد استفاده، حضور در گردهمایی‌های علمی داخل، تماس با همکاران داخل کشور و

-
1. Thivant & Eric
 2. Hakim Silvio

استفاده از تجارب شخصی عنوان شده است. هم چنین بیشترین روش جستجوی اساتید، استفاده از برگه‌دان، مشاهده مستقیم قفسه‌ها و استفاده از استنادها و مأخذ بوده است. بیش از ۳۰ درصد از اعضای هیأت علمی از پایگاه‌های اطلاعاتی جهت جستجوی اطلاعات استفاده کرده‌اند و به نظر ۸۰ درصد از آنان، کتابخانه‌ها دارای ارزش متوسط رو به بالا هستند. مهم‌ترین عامل عدم دسترسی به اطلاعات، نبودن منبع در کتابخانه و بموقع نرسیدن اطلاعات مورد نیاز عنوان شده است (۸).

نورمحمدی (۱۳۷۶)، به منظور مطالعه رفتار اطلاع‌یابی متخصصان مراکز تحقیقات مهندسی وزارت جهاد سازندگی تحقیقی انجام داد. یافته‌های آن نشان داد که اکثر متخصصان با ۹۸/۱ درصد، مهم‌ترین هدف از جستجوی اطلاعات را استفاده از آن، جهت امور پژوهشی معرفی کرده‌اند، کتب و نشریات ادواری به ترتیب به عنوان منابع رسمی اطلاعات در اولویت اول و دوم قرار داشتند. تلاش و تجارب شخصی و نیز حضور در گردهمایی‌های داخل کشور از مهم‌ترین منابع غیر رسمی در دسترسی به اطلاعات بودند. نتایج این تحقیق هم‌چنین نشان داد که بیش‌ترین منبع اطلاعات مورد جستجوی متخصصان، نتایج تحقیقات و اطلاعات فنی است. بیش‌ترین روش جستجوی اطلاعات، استفاده از برگه‌دان، همکاران و متخصصان بود. ۱۵/۹ درصد از مطالعه‌شوندگان از دیسک نوری و ۴۳/۱ درصد از آنان نیز از جستجوی پیوسته جهت بازیابی اطلاعات بهره‌مند شده‌اند (۱۹).

حیدری (۱۳۷۷)، به بررسی رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران نیروی دریایی سپاه پاسداران پرداخت و مشخص شد که روزآمد کردن اطلاعات، اولین انگیزه جستجوی اطلاعات بوده و مجموعه کتابخانه شخصی بیش از سایر انواع کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. از نظر نوع منابع نیز منابع چاپی، کتب تخصصی داخلی و خارجی به ترتیب بیش‌ترین میزان استفاده را داشته‌اند و ۳۳/۴۴ درصد از جامعه مورد پژوهش از بانک‌های اطلاعاتی موجود بر روی دیسک‌های نوری استفاده کرده‌اند. ۲۵/۷۱ درصد نیز مستقیماً به قفسه‌های کتاب مراجعه کرده و ۵۱/۸ درصد نیز بین ۵ الی ۱۰ ساعت در هفته را برای مطالعه تخصصی صرف نموده‌اند. عدم تمرکز منابع تخصصی را نیز به عنوان اولین مشکل در دستیابی به منابع و اطلاعات معرفی نموده بودند (۶).

حکیمی (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 به عنوان اولین منبع غیر رسمی 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 (۵).

نتایج پژوهش تصویری قمصری (۱۳۷۸)، در رابطه با رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران، حاکی از این است که انگیزه اصلی اعضای هیأت علمی در جستجوی اطلاعات انجام کارهای پژوهشی بوده است. در میان منابع رسمی کسب اطلاعات، نشریات ادواری و کتاب و در میان منابع غیر رسمی کسب، ارتباط با پژوهشگران و حضور در گردهمایی‌ها از اهمیت بیش‌تری برخوردار بودند. برای جستجوی اطلاعات از هر دو منبع چاپی و غیر چاپی (الکترونیکی) استفاده شده است. از میان انواع اطلاعات، استفاده از اطلاعات علمی و فنی در اولویت قرار داشتند. هم‌چنین، محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج از کشور، فاصله زیاد از کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی، عدم دسترسی بهنگام به اطلاعات و کمبود وقت اعضای هیأت علمی از مهم‌ترین عوامل در عدم دسترسی آسان به اطلاعات، ذکر شده است (۳).

بررسی رفتار اطلاع‌یابی ۱۸۵ نفر از پزشکان عمومی شاغل در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی استان زنجان، توسط مولوی فرد (۱۳۷۸)، نشان داد که حل مسائل درمانی، آمادگی برای شرکت در دوره تخصصی، و روزآمد کردن اطلاعات، از مهم‌ترین اهداف جستجوی اطلاعات بودند. در بین منابع اطلاعاتی رسمی، کتاب و پس از آن نشریات ادواری از نظر پزشکان در اولویت قرار داشتند. مهم‌ترین کانال‌های اطلاعاتی غیر رسمی نیز مشاوره با همکاران و متخصصان است. هم‌چنین ۷۷/۹ درصد از پزشکان برای دستیابی به منابع اطلاعاتی از مجموعه شخصی، ۶۴/۱ درصد از کتابخانه‌های دانشگاهی و ۳۴/۳ درصد نیز از کتابخانه‌های بیمارستانی استفاده کرده‌اند. مهم‌ترین عوامل عدم دستیابی به اطلاعات مورد نیاز به ترتیب، عدم دسترسی به منابع، فقدان منابع کافی در کتابخانه مورد استفاده، هزینه مالی، نبود کتابخانه در منطقه محل خدمت، وجود فاصله فیزیکی با کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و مقررات کتابخانه‌ها بوده است (۱۷).

صفری راد (۱۳۷۹)، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات دانشگاه شیراز و نقش کتابخانه‌ها را در تأمین این نیازها مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که انگیزه اصلی دانشجویان در کسب اطلاعات در مقطع کارشناسی ارشد انجام تحقیقاتی درسی و در مقطع دکتری، انجام فعالیت‌های پژوهشی بوده است. کتاب و نشریات ادواری از مهم‌ترین منابع رسمی، و مشورت با سایر دانشجویان نیز از مهم‌ترین منابع غیر رسمی، در کسب اطلاعات بوده است. هم‌چنین مشخص شد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی به منظور جستجوی اطلاعات از هر دو منبع چاپی و الکترونیکی

استفاده کرده و از مهم‌ترین عوامل مؤثر در عدم دسترسی آسان به اطلاعات نیز محدود بودن ساعت کار کتابخانه، محدود بودن امکانات جهت دریافت اطلاعات از خارج و محدود بودن منبع اطلاعاتی در کتابخانه عنوان شده است (۱۳).

عموقین (۱۳۸۰)، در تحقیقی که به منظور بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی صورت گرفت، 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 هر دو منبع چاپی و الکترونیکی مورد استفاده قرار داشته‌اند. اما میزان استفاده از منابع چاپی، با وجود ظهور فن‌آوری‌های نوین اطلاع‌رسانی، بیش از دیگر منابع الکترونیکی بوده است، و از امکانات رایانه‌ای موجود در دانشگاه رضایت کافی نداشتند. هم‌چنین مطالعه‌شوندگان استفاده از کتابخانه دانشکده‌ها را در کسب اطلاعات تخصصی ترجیح دادند و پس از آن از کتابخانه مرکزی دانشگاه، جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی خود استفاده کرده‌اند (۱۴).

محمدی (۱۳۸۱)، در بررسی عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی و اشاعه اطلاعات کارکنان ترویج کشاورزی استان زنجان با این نتیجه دست یافت که در میان کانال‌ها و روش‌های مختلف کسب اطلاعات، مشاهدات شخصی، مجلات و نشریات علمی-ترویجی، بیش‌ترین میزان استفاده را در دریافت اطلاعات و اطلاع‌یابی داشته‌اند. هم‌چنین، کارکنان اهداف خود را از کسب اطلاعات به ترتیب اهمیت، برگزاری کلاس‌های آموزشی، حل مشکلات روزانه کشاورزان و روزآمد کردن اطلاعات خود عنوان نموده‌اند (۱۵).

پژوهش شربت ملکی (۱۳۸۱)، نیز که به منظور شناسایی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد انجام شده است حاکی از آن است که ۷۴/۰۷ درصد از جامعه مورد پژوهش کمتر از ۲۵ درصد از وقت خود را صرف دستیابی اطلاعات می‌کنند، بیش از ۷۰ درصد از آنها کمتر از ۲۰ ساعت در هفته را صرف مطالعه تخصصی می‌کنند، و روزآمد کردن اطلاعات اولین انگیزه آنان از جستجوی اطلاعات می‌باشد. خرید مهم‌ترین شیوه دریافت منابع اطلاعاتی آنها می‌باشد و اهمیت کتابخانه را در دستیابی به اطلاعات بیش از زیاد ارزیابی کرده‌اند (۱۱).

یمین فیروز (۱۳۸۲)، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود اهداف، انواع منابع اطلاعاتی، روش‌ها و مجراهای دستیابی به اطلاعات و موانع و مشکلات جستجوی اطلاعات اعضای هیأت علمی

دانشگاه فردوسی مشهد را از شبکه اینترنت مورد بررسی قرار داده و نتیجه می‌گیرد که عمده‌ترین اهداف اعضای هیأت علمی در استفاده از اینترنت، اهداف آموزشی و پژوهشی بوده است. بیش‌ترین منبعی که آنها در اینترنت مورد استفاده قرار می‌دهند مجلات الکترونیکی تخصصی و پایگاه‌های اطلاعاتی تمام متن بوده است. از میان ابزارهای جستجوی اطلاعات، بیش‌تر از موتورهای جستجو و نشانی سایت‌های اینترنتی استفاده شده و اغلب از شیوه جستجوی ساده بهره‌مند شده، از شیوه جستجوی عبارتی و کوتاه سازی خیلی کم، استفاده شده است. هم‌چنین مهارت زبان انگلیسی و مهارت رایانه‌ای اعضای هیأت علمی در میزان بهره‌مندی آنها از شبکه اینترنت تأثیر زیادی داشته است (۲۰).

ادهمی (۱۳۸۳) طی مقاله‌ای به بررسی مفاهیم اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی و سیر تحولی آن پرداخته است.

در تحقیق دیگری که توسط نوشین فرد (۱۳۸۴)، به منظور بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی ۵۳۰ نفر از اعضای هیأت 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 بیش‌ترین افراد جامعه مورد پژوهش در سه حوزه تخصصی علوم انسانی، فنی و مهندسی و کشاورزی دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده، در حالی که بیش‌ترین افراد حوزه علوم پایه دارای مدرک دکتری، و در حوزه علوم پزشکی نیز دارای مدرک دکتری و دکتری تخصصی حرفه‌ای بودند. در همه حوزه‌های تخصصی بیش از ۸۵ درصد از اعضای هیأت 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. به طور کلی افراد مورد پژوهش، در بین منابع چاپی نشریات انگلیسی زبان، بیش‌ترین مورد استفاده را داشتند. در مورد منابع غیر چاپی، در درجه نخست از پایگاه‌های اطلاعاتی و پس از آن از دیسک‌های نوری استفاده شده است (۱۸).

سلیمی (۱۳۸۵)، در پژوهشی، به بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی کارکنان متخصص راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی وابسته به راه‌آهن جمهوری اسلامی پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که کارکنان متخصص راه‌آهن برای کسب اطلاعات مورد نیاز خود از شبکه اینترنت به میزان کافی بهره‌مند نمی‌شوند. هم‌چنین کتابخانه‌ها

و مراکز اطلاع‌رسانی راه آهن به وسایل جدید اطلاع‌رسانی مجهز نمی‌باشند و نیز کتابداران از نیازهای کاربران و شیوه‌های جستجو و کسب اطلاعات آنان شناخت کافی ندارند(۱۱).

در این بخش به نتایج برخی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه رفتارهای اطلاع‌یابی اشاره شد. لازم به ذکر است از آنجایی که افراد، بر اساس تفاوت در موقعیت‌های حرفه‌ای و تحصیلی و نیز گوناگونی نگرش‌ها و سلیق، دارای نیازهای اطلاعاتی متنوع و متفاوتی می‌باشند، بنابراین هر کدام از پژوهش‌های ذکر شده سعی داشته‌اند بر اساس نوع جامعه مورد بررسی خود و هم‌چنین کاربران خود، به نتایجی دست یابند تا در بهینه‌سازی فرآیند اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی، در جامعه مورد پژوهش متمرثر باشد. از طرف دیگر از آنجایی که مأموریت اصلی هر کتابخانه‌ای فراهم نمودن اطلاعات سازمان یافته برای مخاطبین خود می‌باشد، در صورت داشتن شناخت و آگاهی از نیازهای اطلاعاتی و هم‌چنین موانع و مشکلات مسیر آنان، می‌تواند در این جهت با برنامه‌ریزی بهتر گام‌های متمرثرتری، هم در برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان خود و هم در جلوگیری از اتلاف سرمایه، برداشته و رسالت خود را بهتر تحقق بخشد.

فصل سوم

روش شناسی پژوهش

۱-۳ - مقدمه

۲-۳ - روش پژوهش

۳-۳ - جامعه آماری پژوهش

۴-۳ - روش گردآوری داده‌ها

۵-۳ - روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

۳-۱- مقدمه:

در این فصل، به روش پژوهش، جامعه آماری پژوهش، روش گردآوری داده‌ها، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌پردازیم.

۳-۲- روش پژوهش:

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و کاربردی است که در آن از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده و به تحلیل نیز می‌پردازد. این پژوهش جنبه‌های مختلفی شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، سن و درجه تحصیلی، و رفتار اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را مورد بررسی قرار می‌دهد. بنابراین بررسی حاضر را می‌توان از نوع بررسی استفاده‌کنندگان بحساب آورد. بررسی استفاده‌کنندگان یکی از رایج‌ترین روش‌های تحقیق برای آگاهی از چگونگی ارائه خدمات به مراجعین می‌باشد. این بررسی‌ها غالباً بر نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و استفاده از اطلاعات، که گستره وسیعی از منابع اطلاعاتی را شامل می‌شود، تأکید دارد.

۳-۳- جامعه آماری پژوهش:

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، شامل کلیه مراجعانی است که، اعم از دانشجو و اعضای هیأت علمی مراکز پژوهشی و دانشگاه‌های مختلف، طی اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۶، به بخش منابع و جستجوی اطلاعات کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، جهت دریافت اطلاعات مراجعه نموده‌اند.

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 پرسشنامه‌ها، می‌باشد.

۳-۴- روش گردآوری داده‌ها:

برای انجام این پژوهش، اطلاعات لازم از طریق توزیع پرسشنامه و به صورت حضوری گردآوری شد. پرسشنامه حاوی ۱۱ سؤال بسته و ۱ سؤال باز بود. 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 هستند. پرسشنامه در پیوست (۱) آمده است.

۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

به منظور پاسخدهی به سؤالات پژوهش، و بر اساس متغیرهایی از قبیل هدف از جستجوی اطلاعات، نحوه دستیابی و کسب اطلاعات، مشکلات موجود در دسترسی آسان به اطلاعات، آگاهی از مجراهای مختلف کسب اطلاعات، منابع اطلاعاتی و نوع اطلاعات مورد استفاده، 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.

فصل چهارم

۴-۱- مقدمه

۴-۲- تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

۴-۱- مقدمه:

این فصل با هدف پاسخگویی به پرسش‌های اساسی پژوهش، به بررسی و تجزیه و تحلیل هر یک از سؤالات تحقیق می‌پردازیم. هم‌چنین به منظور وضوح بیش‌تر نتایج، تجزیه و تحلیل یافته‌ها در قالب جداول و نمودار ارائه می‌شود.

۴-۲- بررسی ویژگی‌های فردی مراجعان به کتابخانه

در پاسخ به سؤال ۱ پژوهش، ویژگی‌های فردی جامعه آماری مورد مطالعه به شرح زیر است:

۴-۲-۱- بررسی مراجعان به کتابخانه از نظر جنسیت

جدول زیر جنسیت مراجعان به کتابخانه پژوهشگاه را نشان می‌دهد:

جدول شماره ۴-۱: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
زن	۱۰۱	۴۰/۴
مرد	۱۴۹	۵۹/۶
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌طور که در جدول فوق (و نمودار ۱ در پیوست) ملاحظه می‌شود، از مجموع ۲۵۰ نفر جامعه آماری مورد مطالعه، تعداد ۱۰۱ نفر (۴۰/۴ درصد) مرد و ۱۴۹ نفر (۵۹/۶ درصد) زن، تشکیل شده بود.

۴-۲-۲- بررسی مراجعان به کتابخانه از نظر سن

رده‌های سنی به صورت ۵ گروه دسته‌بندی شده و در پرسشنامه منظور گردید. در جدول زیر نتایج حاصله نشان داده شده است:

جدول شماره ۴-۲: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب سن

سن	تعداد	درصد
زیر ۲۰ سال	۷	۲/۸
۲۱-۳۰ سال	۱۹۸	۷۹/۲
۳۱-۴۰ سال	۳۵	۱۴
۴۱-۵۰ سال	۹	۳/۶
بالای ۵۱ سال	۱	۰/۴
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌طور که در جدول ۴-۲ (و نمودار ۲ در پیوست) مشاهده می‌شود گروه سنی ۲۱-۳۰ سال با ۱۹۸ نفر (۷۹/۲ درصد) بیش‌ترین فراوانی را به خود اختصاص داده است. در حالی‌که گروه سنی ۳۱-۴۰ سال با ۵۳ نفر (۱۴ درصد) در رده دوم و گروه سنی ۴۱-۵۰ سال با ۹ نفر (۳/۶ درصد) پس از آن، و گروه سنی کمتر از ۲۰ سال با ۷ نفر (۲/۸ درصد) در رده آخر می‌باشد. در این میان تنها ۱ نفر (۰/۴ درصد) در گروه سنی بالای ۵۱ سال جای داشته است.

۳-۴- بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ وضعیت شغلی

در پاسخدهی به سؤال ۲ پژوهش، وضعیت شغلی جامعه آماری مورد نظر، طبق جدول زیر اعلام می‌شود:

جدول شماره ۳-۴: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب شغل

شغل	تعداد	درصد
دانشجو	۲۰۱	۸۰/۴
عضو هیأت علمی	۵	۲
کارمند	۲۸	۱۱/۲
سایر موارد	۱۶	۶/۴
جمع	۲۵۰	۱۰۰

آن گونه که از این جدول (و نمودار ۴ در پیوست) برمی‌آید، از مجموع ۲۵۰ مراجعان کتابخانه، ۲۰۱ نفر دانشجو، ۲۸ نفر کارمند و ۵ نفر عضو هیأت علمی بودند. در این بین، ۱۶ نفر دارای مشاغل دیگر از جمله محقق، معلم، طلبه حوزه علمیه و... بودند. ولی اکثریت مراجعان کتابخانه یعنی ۸۰/۴ درصد از آنها را دانشجویان تشکیل می‌دادند.

۴-۴- بررسی ویژگی‌های مطالعاتی مراجعان به کتابخانه

در پاسخدهی به سؤال ۳ پژوهش، میزان ویژگی‌های مطالعاتی جامعه مورد نظر به شرح زیر اعلام می‌گردد:

۴-۴-۱- بررسی درجه تحصیلی مراجعان

میزان تحصیلات مراجعان کتابخانه طبق جدول زیر است:

جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی مراجعان کتابخانه بر حسب مدرک تحصیلی

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

طبق جدول فوق (و نمودار ۳ در پیوست)، بیش از نیمی از مراجعان کتابخانه (۵۱/۶ 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 ۱ 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.

۴-۴-۲- بررسی نوع اطلاعات درخواستی مراجعان

مراجعان کتابخانه اطلاعات متفاوتی را جستجو می‌کنند و هر یک به نوع خاصی از اطلاعات نیازمندند. جدول زیر نتایج پاسخ‌های داده شده در این رابطه را نشان می‌دهد:

جدول شماره ۴-۵: 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 فوق 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. رده‌های بعدی اولویت درخواست اطلاعات در سایر حوزه، 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) کم‌ترین متقاضی را دارا بوده‌اند.

۴-۳- بررسی مراجعان از لحاظ میزان صرف وقت برای دستیابی به منابع اطلاعاتی

بخشی از زمان مراجعان کتابخانه صرف دستیابی به اطلاعات می‌شود. جدول زیر میزان وقت صرف شده پاسخگویان را نشان می‌دهد:

جدول شماره ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به زمان دستیابی به

منابع

میزان زمان دستیابی به منابع	تعداد	درصد
کمتر از ۱۰ درصد	۲۸	۱۱/۲
۱۱-۲۵ درصد	۶۹	۲۷/۶
۲۶-۵۰ درصد	۹۴	۳۷/۶
بیش از ۵۰ درصد	۵۹	۲۳/۶
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود تعداد ۲۸ نفر (۱۱/۲ درصد) از جامعه آماری مورد مطالعه کمتر از ۱۰ درصد از وقت خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی می‌کنند. تعداد ۶۹ نفر (۲۷/۶ درصد) بین ۱۱ تا ۲۵ درصد، ۹۴ نفر (۳۷/۶ درصد) هم بین ۲۶ تا ۵۰ درصد، و در نهایت ۵۹ نفر (۲۳/۶ درصد) بیش از ۵۰ درصد از وقت خود را برای یافتن اطلاعات و منابع اطلاعاتی صرف می‌نمایند.

۴-۵- بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات

در پاسخدهی به سؤال ۴، در این پژوهش اهداف و انگیزه‌های جستجوی اطلاعات توسط مراجعان کتابخانه، مورد بررسی قرار گرفت. جدول زیر فراوانی پاسخگویان را بر حسب انگیزه و هدف آنها را از جستجوی اطلاعات نشان می‌دهد. (بیش‌تر پاسخگویان به بیش از یک مورد اشاره کرده‌اند، به همین دلیل جمع نهایی از تعداد کل مراجعان بیش‌تر است).

از سوی دیگر، منظور از مراجعان تحصیلات عالی مراجعینی با مدرک تحصیلی کاردانی یا کارشناسی هستند و مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی مراجعینی با مدرک تحصیلی کارشناسی

ارشد یا دکتری می‌باشد. ۱ نفر از مراجعان نیز دارای مدرک دیپلم بوده که در گروه اقلیت قرار گرفت.

جدول شماره ۴-۷: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات

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

طبق جدول فوق، 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 می‌باشد. صرفنظر «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.

۴-۶- بررسی مراجعان کتابخانه برای انواع مدارک و منابع درخواستی

۴-۶-۱- بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ نحوه دسترسی به منابع اطلاعاتی

در پاسخ به سؤال ۵ پژوهش، شکل دسترسی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز مراجعان، مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصله از پاسخ‌های ارائه شده در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول شماره ۴-۸: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نحوه دسترسی به منابع اطلاعاتی

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

همان گونه که از نتایج برمی آید، ۲۲ نفر از مراجعان از منابع چاپی استفاده نموده‌اند و این در حالی است که میزان استفاده از منابع الکترونیکی دو برابر میزان استفاده از منابع چاپی می‌باشد یعنی ۴۴ نفر از مراجعان از این منابع استفاده می‌نمایند. در این میان ۸۴ نفر از مراجعان از این منابع استفاده می‌نمایند. در این میان ۱۸۴ نفر از مراجعان کتابخانه یعنی ۷۳/۶ درصد از آنها به‌طور همزمان از هر دو نوع شکل دسترسی به اطلاعات بهره‌مند می‌شدند.

۴-۶-۲- بررسی مراجعان بر حسب نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده

در پاسخ به سؤال ۵، پژوهش حاضر، مراجعان به کتابخانه در ارتباط با نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده خود مورد پرسش قرار گرفتند. جدول زیر، فراوانی انواع منابع الکترونیکی مورد استفاده مراجعان را نشان می‌دهد. بیش‌تر مراجعان به بیش از یک مورد اشاره نموده‌اند. به همین علت جمع نهایی بیش از تعداد کل مراجعان می‌باشد.

جدول شماره ۴-۹: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده

نوع منابع الکترونیکی مورد استفاده	تعداد	درصد
شبکه جهانی اینترنت	۲۰۶	۵۷/۲۲
دیسک‌های نوری	۲۷	۷/۵
پایگاه‌های اطلاعاتی	۱۱۵	۳۱/۹۴
سایر موارد	۱۲	۳/۳۳
جمع	۳۶۰	۱۰۰

همان‌گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود، ۲۰۶ نفر (۵۷/۲۲ درصد) از مراجعان کتابخانه از شبکه اینترنت استفاده می‌کنند. ۲۷ نفر (۷/۵ درصد) از آنها از دیسک‌های نوری بهره می‌برند و ۱۱۵ نفر (۳۱/۹۴ درصد) نیز پایگاه‌های اطلاعاتی را مورد استفاده قرار می‌دهند. از سوی دیگر ۱۲ نفر نیز از سایر منابع الکترونیکی استفاده می‌کنند. در مجموع بیش از ۸۹ درصد از مراجعان کتابخانه از شبکه جهانی اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده می‌کنند که نشان دهنده اهمیت این دو منبع الکترونیکی برای استفاده‌کنندگان کتابخانه دارد.

۴-۶-۳- بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ میزان استفاده از منابع رسمی اطلاعات

مراجعان کتابخانه مورد بررسی برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود از منابع گوناگونی بهره می‌گیرند. جدول زیر فراوانی پاسخ‌های داده شده را بر حسب استفاده از منابع رسمی کسب اطلاعات نشان می‌دهد. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود بیش‌تر پاسخگویان از بیش از یک منبع رسمی برای جستجوی اطلاعات بهره‌مند می‌شوند. بنابر این جمع نهایی بیش از تعداد پاسخگویان می‌باشد.

جدول شماره ۴-۱۰: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به منابع رسمی کسب اطلاعات مورد نیاز

مقطع تحصیلی		تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع
منابع رسمی کسب اطلاعات		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
کتاب		۸۴	۲۶/۴۲	۸۴	۳۱	۱۶۸
نشریات ادواری		۳۰	۹/۴۳	۳۵	۱۲/۹۲	۶۵
پایان نامه ها		۱۲۱	۳۸/۰۵	۸۲	۳۰/۲۶	۲۰۳
گزارش های دولتی		۷	۲/۲	۵	۱/۸۵	۱۲
چکیده نامه ها		۲۴	۷/۵۵	۱۶	۵/۹	۴۰
استانداردهای تخصصی		۶	۱/۸۹	۳	۱/۱۱	۹
مجموعه مقالات گردهمایی ها		۳۱	۹/۷۵	۴۰	۱۴/۷۶	۷۱
مواد دیداری و شنیداری		۶	۱/۸۹	۶	۲/۲۱	۱۲
پروانه‌های ثبت اختراعات		۳	۰/۹۴	۰	۰	۳
سایر موارد		۶	۱/۸۹	۰	۰	۶
جمع		۳۱۸	۱۰۰	۲۷۱	۱۰۰	۵۸۹

با توجه با نتایج حاصله، مهم ترین منبع اطلاعاتی مورد استفاده در هر دو گروه از مراجعان، دارای تحصیلات تکمیلی و تحصیلات عالی، پایان‌نامه‌ها (به ترتیب ۳۸/۰۵ درصد در مقابل ۳۰/۲۶ درصد)، کتاب (به ترتیب ۲۶/۴۲ درصد در مقابل ۳۱ درصد) و پس از آن با اختلاف زیادی مجموعه مقالات گردهمایی ها (به ترتیب ۹/۷۵ درصد در مقابل ۱۴/۷۶ درصد) و نشریات ادواری (به ترتیب ۹/۴۳ درصد در مقابل ۱۲/۹۲ درصد) هستند.

۴-۶-۴- بررسی مراجعان کتابخانه از نظر میزان استفاده از منابع غیر رسمی اطلاعات

در مسیر جستجوی اطلاعات، استفاده از منابع رسمی و غیر رسمی، دو شیوه مجزا محسوب می‌شوند. جدول زیر فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه را در مورد منابع غیررسمی کسب اطلاعات نشان می‌دهد. از آنجا که مراجعان کتابخانه بیش از یک پاسخ داده‌اند، جمع کل از تعداد پاسخگویان بیش‌تر است.

جدول شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به منابع غیررسمی

کسب اطلاعات مورد نیاز

مقطع تحصیلی		تحصیلات عالی		تحصیلات تکمیلی		جمع	
تعداد/ درصد		تعداد/ درصد		تعداد/ درصد		تعداد/ درصد	
۳۵		۱۹/۳۴		۶۴		۹۹	
۳۰/۲۸		۳۵/۳۶		۲۳		۲۹/۶۶	
۶۴		۲۲/۶۵		۳۶		۷۷	
۲۳/۵۵		۱/۶۶		۳		۶	
۱/۸۳		۲۰/۹۹		۱۰		۴۸	
۱۴/۶۸		۱۰۰		۱۴۶		۳۲۷	
۱۸۱		۱۰۰		۱۰۰		۱۰۰	

نتایج حاصله حاکی از آن است که مراجعان با تحصیلات عالی «ارتباط با همکاران» (۳۵/۳۶ درصد) را از مهم‌ترین منابع غیررسمی کسب اطلاعات می‌دانند و پس از آن «حضور در گردهمایی‌های علمی داخلی» با ۲۲/۶۵ درصد و «ارتباط با پژوهشگران و متخصصان داخل کشور» با ۱۹/۳۴ درصد در اولویت‌های بعدی قرار دارند. این در حالی است که از نظر مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی، «ارتباط با پژوهشگران و متخصصان داخل کشور» با ۴۴ درصد مهم‌ترین منبع غیر رسمی برای کسب اطلاعات آنان شناخته شده، و در مرتبه‌های بعدی «حضور در گردهمایی‌های داخلی» با ۲۵ درصد و «ارتباط با همکاران» با ۲۳ درصد قرار دارند.

۷-۴- بررسی مراجعان کتابخانه بر حسب مجاری اطلاعاتی مورد استفاده

مراجعان کتابخانه برای دستیابی به منابع اطلاعاتی از مجاری گوناگون موجود در کتابخانه بهره می‌برند. جدول شماره ۱۲، درصدها و فراوانی‌های گوناگون آنها را نشان می‌دهد. از آنجا که اکثر پاسخگویان بیش از یک مجرا را برای دستیابی به اطلاعات ذکر کرده‌اند، به همین دلیل، جمع کل بیش از تعداد پاسخگویان است.

جدول شماره ۴-۱۲: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز

مجرای دستیابی به منابع	تعداد	درصد
استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای	۲۱۶	۴۷/۷۹
استفاده از برگه‌دان	۴۶	۱۰/۱۸
مراجعه به کتابدار	۷۷	۱۷/۰۴
مراجعه به منابع مرجع	۹۷	۲۱/۴۶
سایر موارد	۱۶	۳/۵۴

طبق جدول فوق، «استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای» با ۴۷/۷۹ درصد مهم‌ترین مجرای دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز مراجعان کتابخانه می‌باشد که البته با پیشرفت فن‌آوری‌های اطلاعاتی و کاربرد گسترده آنها در کتابخانه و مراکز اطلاعاتی به ویژه طی چند دهه اخیر دور از انتظار نیست. «مراجعه به منابع مرجع» با ۲۱/۴۶ درصد در مرتبه بعدی قرار دارد. هم چنین ۷۷ نفر از مراجعان (۱۷/۰۴ درصد) جهت دستیابی به منابع اطلاعاتی به کتابدار مراجعه می‌نمایند.

۸-۴- بررسی مراجعان کتابخانه از نظر مشکلات موجود در دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی

در دستیابی مراجعان کتابخانه مورد مطالعه به منابع اطلاعاتی، موانع و مشکلاتی وجود دارد. جدول شماره ۱۳، توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های دریافتی را بر حسب موانع و مشکلات موجود در عدم دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی نشان می‌دهد. شایان ذکر است که اکثر مراجعان به بیش از یک مورد اشاره داشته‌اند و بنا بر این جمع کل، بیش از تعداد پاسخگویان می‌باشد.

جدول شماره ۴-۱۳: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان کتابخانه به موانع دسترسی به اطلاعات

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

نتایج حاصله حاکی از آن است که مراجعان دارای تحصیلات عالی « کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات» (۱۹/۴۳ در صد) را مهم‌ترین عامل در عدم دسترسی به اطلاعات ذکر کرده‌اند و پس از آن، « فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» با ۱۲/۴۴ درصد و « عدم آشنایی با زبان‌های خارجی» و « نبود منابع اطلاعاتی در کتابخانه» هر کدام با ۱۰/۸۸ در صد، در مراتب بعدی قرار دارند.

از نظر مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی، « فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» با ۱۵/۶۵ در صد مهم‌ترین عامل بوده است و در مرحله بعد، « محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج» با ۱۴/۲۹ در صد و « کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات» با ۱۳/۹۵ در صد، عنوان شده است.

در مجموع با در نظر گرفتن پاسخ‌های هر دو گروه از مراجعان، « کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات» (۱۷/۰۶ در صد)، « فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» (۱۳/۸۲ در صد) و « عدم آشنایی با زبان‌های خارجی» (۱۲/۰۶ در صد)، مهم‌ترین عوامل موجود در عدم دسترسی به منابع اطلاعاتی بوده‌اند.

۹-۴- بررسی مراجعان کتابخانه از نظر میزان استفاده از کتابخانه

در پژوهش حاضر میزان استفاده مراجعان از کتابخانه پژوهشگاه مورد بررسی قرار گرفته است. تعداد دفعات مراجعه و استفاده از کتابخانه پژوهشگاه در جدول شماره ۱۴ مشخص شده است.

جدول شماره ۴-۱۴: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان به میزان استفاده از کتابخانه

پژوهشگاه

میزان استفاده از کتابخانه	تعداد	درصد
یک تا دو بار در هفته	۲۱	۸/۴
بیش از دو بار در هفته	۱۱	۴/۴
یک تا دو بار در ماه	۶۰	۲۴
بیش از دو بار در ماه	۱۴	۵/۶
سایر موارد	۱۴۴	۵۷/۶
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌طور که از جدول فوق برمی‌آید، ۱۴۴ نفر (۵۷/۶ درصد) از مراجعان گزینه « سایر موارد » را در رابطه با تعداد دفعات مراجعه و استفاده از کتابخانه را انتخاب کرده‌اند، اکثر آنها اذعان داشته‌اند که هر گاه به اطلاعات نیاز داشته باشند به کتابخانه پژوهشگاه مراجعه می‌نمایند. همچنین ۶۰ نفر (۲۴ درصد) از آنها ۱ تا ۲ بار در ماه به کتابخانه مراجعه می‌کنند. پس از آن با اختلاف زیاد، ۲۱ نفر (۸/۴ درصد) مراجعان ۱ تا ۲ بار در هفته و ۱۴ نفر (۵/۶ درصد) نیز بیش از ۲ بار در ماه از کتابخانه استفاده می‌نمایند. در این میان تنها ۱۱ نفر (۴/۴ درصد) از مراجعان، استفاده‌کننده دائمی کتابخانه می‌باشند یعنی بیش از ۲ بار در هفته به کتابخانه مراجعه می‌نمایند.

۴-۱۰- بررسی مراجعان کتابخانه از لحاظ اهمیت کتابخانه در دستیابی به اطلاعات

در این پژوهش میزان اهمیتی که کتابخانه برای مراجعان در دستیابی به اطلاعات دارد مورد بررسی قرار گرفته است که نتایج آن در جدول زیر موجود است.

جدول شماره ۴-۱۵: توزیع فراوانی پاسخ‌های مراجعان به میزان تأثیر کتابخانه در تأمین نیازهای اطلاعاتی

میزان تأثیر کتابخانه در تأمین نیازهای اطلاعاتی	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۱	۴/۴
کم	۱۶	۶/۴
متوسط	۱۱۲	۴۵
زیاد	۹۱	۳۶/۴
خیلی زیاد	۲۰	۸
جمع	۲۵۰	۱۰۰

همان‌گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود، کتابخانه پژوهشگاه برای ۱۱۲ نفر (۴۵ درصد) از مراجعان در رفع نیازهای اطلاعاتی آنها از اهمیت متوسطی برخوردار است. هم‌چنین ۹۱ نفر (۳۶/۴ درصد) از آنها اهمیت زیادی به کتابخانه جهت دستیابی به اطلاعات می‌دهند و برای ۲۰ نفر (۸ درصد) نیز کتابخانه جهت رفع نیازهای اطلاعاتی آنها دارای اهمیت زیادی است.

فصل پنجم

۵-۱- مقدمه

۵-۲- خلاصه و نتیجه‌گیری

۵-۳- پیشنهادات

۵-۴- پیشنهاداتی برای آینده

۵-۵- محدودیت‌های پژوهش

۵-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا به بحث و بررسی پیرامون نتایج حاصله، پرداخته می‌شود. پس از آن نتیجه‌گیری و در پایان پیشنهادات ارائه خواهد شد.

۵-۲- خلاصه و نتیجه‌گیری

در این پژوهش رفتار اطلاع‌یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران مورد بررسی قرار گرفت. در بررسی رفتار اطلاع‌یابی باید به انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات، نوع اطلاعات مورد جستجو و شیوه‌های جستجوی اطلاعات پرداخته شود. بر اساس یافته‌های فصل قبل، اکثر پاسخگویان انجام کارهای پژوهشی را به عنوان انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات عنوان کرده‌اند (جدول شماره ۷). در مقایسه با تحقیقات پیشین، در پژوهش نورمحمدی (۱۳۷۶) در رابطه با رفتار اطلاع‌یابی متخصصان مهندسی وزارت جهادسازندگی مشخص شد که اکثر متخصصان (۸۱/۹ درصد)، انگیزه اصلی خود را برای جستجوی اطلاعات، انجام امور پژوهشی، دانسته‌اند. همچنین یافته‌های پژوهش تصویری قمصری (۱۳۷۸) در بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران نشان داد که اکثر پاسخگویان (۳۲/۹ درصد) انجام کارهای پژوهشی را به عنوان انگیزه و هدف جستجوی اطلاعات ذکر کرده‌اند. بنابراین در رابطه با هدف و انگیزه جستجوی اطلاعات بین نتایج این حاصله از این پژوهش و سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، همگونی وجود دارد. ولی از آنجا که جامعه پژوهشی تحقیق حاضر با جامعه پژوهشی تحقیقی دیلمقانی (۱۳۷۵)، اعضای هیأت علمی پنج دانشگاه شهر تهران، متفاوت بوده است لذا در تحقیق دیلمقانی بیشترین انگیزه، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و افزایش مطلوبیت کارایی تدریس می‌باشد.

نوع اطلاعات مورد جستجو نیز یکی دیگر از مواردی است که در رفتار اطلاع‌یابی مورد بررسی قرار می‌گیرد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که از نظر پاسخگویان این پژوهش، اطلاعات حوزه علوم انسانی از اهمیت بیش‌تری برخوردار است. در هیچیک از تحقیقات ذکر شده نوع اطلاعات تحقیقی در نظر گرفته نشده بود و پژوهش حاضر از این جنبه دارای نوآوری بوده است.

همچنین یافته‌های این پژوهش در مورد نحوه دستیابی به اطلاعات، که در جدول شماره ۸ منعکس شده است، نشانگر آن است که اکثر مراجعان کتابخانه مورد بررسی (۷۳/۶ درصد) از هر دو منبع چاپی و الکترونیکی استفاده می‌کنند. اما استفاده از منابع الکترونیکی به‌تنهایی بیش از استفاده از منابع چاپی می‌باشد. بنا براین با پیشرفت روزافزون فن‌آوری‌های اطلاعاتی، استفاده

از منابع الکترونیکی نظیر شبکه اینترنت، دیسک نوری و پایگاه‌های اطلاعاتی در اولویت قرار گرفته است. اما می‌توان نتیجه گرفت که مجموعه کتابخانه باید ترکیبی از منابع چاپی و الکترونیکی باشد. در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت و دیسک‌های نوری، تحقیقات دیلمقانی (۱۳۷۵)، تصویری قمصری (۱۳۷۸) و سلیمی (۱۳۸۵) و در بخش تحقیقات خارج از ایران نیز پژوهش اسمیت و دیگران (۱۹۹۵)، نیز مؤید نتیجه این پژوهش می‌باشند.

یافته‌های مهتا و یانگ^۱ (۱۹۹۵)، در ارتباط با استفاده اعضای هیأت علمی دانشگاه آلاباما از منابع اطلاعاتی الکترونیکی، حاکی از آن است که ۴۹ درصد اعضای هیأت علمی از پایگاه‌های اطلاعاتی و ۴۲ درصد از دیسک‌های نوری استفاده می‌کنند. بنابراین در مورد استفاده روز افزون از منابع الکترونیکی بین نتایج این پژوهش و یافته‌های سایر پژوهش‌ها همگونی وجود دارد. همان‌طور که در فصل قبل بیان شد، مراجعان کتابخانه برای جستجوی اطلاعات از دو روش رسمی و غیر رسمی استفاده می‌کنند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که در میان منابع رسمی، «پایان‌نامه‌ها و کتاب» به عنوان مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات است که شرایط دسترسی به آنها ساده‌تر از سایر منابع می‌باشد، و نیز میزان آشنایی با این منابع بیش از سایر منابع می‌باشد. تقریباً در اکثر پژوهش‌های مورد مطالعه از جمله نورمحمدی (۱۳۷۶)، تصویری قمصری (۱۳۷۸)، شربت ملکی (۱۳۸۲) و زمانی میاندشتی (۱۳۸۲) و نیز در تحقیقات ویلکینز و لکی (۱۹۹۷)، «کتاب» یکی از منابع اصلی کسب اطلاعات ذکر شده است که یافته‌های این پژوهش نیز حاکی از تأیید این امر می‌باشد.

در مجموع می‌توان نتیجه گرفت آنچه بین تقریباً تمامی پژوهش‌های بیان شده (اعم از داخل و خارج) مشترک می‌باشد کثرت دستیابی به منابع غیر رسمی کسب اطلاعات در ارتباط با دوستان و همکاران می‌باشد که در این پژوهش نیز «ارتباط با پژوهشگران و متخصصان داخل کشور» (۳۰/۲۸ درصد) و «ارتباط با همکاران» (۲۹/۶۶ درصد) نسبت به طریقه‌های دیگر کسب اطلاعات، در اولویت قرار گرفتند. که در واقع ساده‌ترین و کم هزینه‌ترین شیوه کسب اطلاعات می‌باشند. همچنین مراجعان کتابخانه امکان «حضور در گردهمایی‌های علمی خارجی» (۱/۸۳ درصد) را بسیار کم دانسته‌اند، به همین دلیل بیش‌تر در «گردهمایی‌های علمی داخلی» (۲۳/۵۵ درصد) شرکت می‌کنند تا از این طریق بتوانند به مبادله اطلاعات بپردازند و یا اطلاعات جدید و مورد نظر خود را کسب نمایند. از دلایل این انتخاب می‌توان به مجموعه غنی و جامع کتابخانه پژوهشگاه اشاره نمود. (آن‌چنان که قبلاً ذکر گردید، «انجام کارهای پژوهشی» هدف اصلی مراجعان کتابخانه، در هر دو گروه، بوده است)، به نظر می‌رسد یکی از اولین گزینه‌هایی است که مراجعان جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خود به آنجا مراجعه می‌نمایند.

1. Mehta & Young

از سوی دیگر، طبق جدول شماره ۱۰، گزارش‌های دولتی (۲/۰۴ درصد)، مواد دیداری و شنیداری (۲/۰۴ درصد) و پروانه‌های ثبت اختراعات (۰/۵۱ درصد) کم‌اهمیت‌ترین منابع اطلاعاتی مورد استفاده مراجعان کتابخانه می‌باشد. ممکن است یکی از علت‌های استفاده کم از این منابع عدم آشنایی کافی، استفاده‌کنندگان و یا ناشناخته بودن و در دسترس نبودن این گونه منابع اطلاعاتی باشد و طبعاً به عهده کتابداران کتابخانه است که چنین نواقصی را برطرف سازند و استفاده‌کنندگان را، در صورت لزوم، جهت استفاده از این منابع راهنمایی نمایند.

از سوی دیگر، در میان منابع غیر رسمی «ارتباط با پژوهشگران و نیز همکاران» حائز اهمیت می‌باشد. نتایج تحقیقات، مولوی فرد (۱۳۷۸) در بررسی رفتار اطلاع‌یابی پزشکان عمومی در دانشگاه علوم پزشکی استان زنجان، و رستمی فروشانی (۱۳۸۲) در مطالعه رفتارهای اطلاع‌یابی معلمان پژوهنده در نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز، با یافته‌های پژوهش حاضر در مورد استفاده از منابع غیر رسمی کسب اطلاعات همخوانی دارد.

در زمینه مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی، یافته‌ها نشانگر آن است که بیش‌تر مراجعان کتابخانه (۴۷/۷۹ درصد) برای دستیابی به اطلاعات از «سیستم‌های رایانه‌ای» استفاده می‌نمایند (جدول شماره ۱۲). بنابراین می‌توان دریافت که در جامعه تحت بررسی استفاده از شیوه‌های نوین برای کسب اطلاعات، که باعث سهولت در امر جستجوی اطلاعات می‌شوند، رایج و متداول شده است. در این میان صرف‌نظر از «سایر موارد»، «استفاده از برگه‌دان» با ۱۰/۱۸ درصد کم‌ترین کاربرد را در نزد مراجعان کتابخانه دارا می‌باشد. یکی از دلایل این امر را می‌توان وقت گیر بودن استفاده از این ابزار، در مقابل استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای باشد.

هم‌چنین در جامعه مورد بررسی مهم‌ترین عوامل عدم دستیابی آسان به اطلاعات، به ترتیب «کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات» و «فاصله زیاد از کتابخانه» عنوان شده است. در مقایسه با تحقیقات پیشین از جمله مکی زاده (۱۳۷۶) و تحقیق کونتز (۱۹۹۹)، کمبود وقت اعضای هیأت علمی برای جستجوی اطلاعات، نیز به عنوان عامل اصلی عدم دستیابی به اطلاعات شناخته شده است. هم‌چنین یافته‌های پژوهش تصویری قمصری (۱۳۷۸)، نیز نشان داد که «فاصله زیاد از کتابخانه» و «کمبود وقت اعضای هیأت علمی مورد مطالعه برای جستجوی اطلاعات» از مهم‌ترین عوامل عدم دسترسی آسان به اطلاعات بوده‌اند، بدین ترتیب یافته‌های این دو تحقیق با یافته‌های بررسی حاضر، دارای همخوانی می‌باشند. با توجه به عوامل عدم دسترسی به اطلاعات که قبلاً ذکر شد، عواملی چون «کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات» و «فاصله زیاد کتابخانه از محل کار» را می‌توان دلیلی برای این امر دانست. هم‌چنین با صرف‌نظر از «سایر موارد» همان‌طور که مشخص است «عدم همکاری کتابدار»

(۲/۳۵ در صد) در میان عوامل دیگر کمترین درصد را به خود اختصاص داده است که نشان دهنده تعهد کتابداران کتابخانه به شغل و حرفه خود می باشد.

موارد فوق حاکی از آن است که مراجعان دارای تحصیلات تکمیلی در مقایسه با مراجعان دارای تحصیلات عالی، انگیزه بیش تری برای «انتشار آثار علمی» دارند. از آنجا که به نظر می رسد این گروه از مراجعان از احساس امنیت شغلی بیش تری برخوردار می باشند، بنابر این بیش تر به دنبال «انتشار آثار علمی» می باشند.

در مجموع کم تر از ۱۱ درصد از مراجعان کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی خود مؤثر نمی دانند که نشان دهنده موفقیت نسبی کتابخانه در نیل به اهداف و سیاست گذاری های خود می باشد و با اندک تلاش بیش تری می توان در این زمینه به موفقیت کامل دست یازید.

هم چنین یافته ها نشان دادند که در مجموع بیش از ۶۰ درصد از پاسخگویان بیش از ۲۵ درصد از زمان خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی می کنند. این امر می تواند ناشی از عدم آشنایی مراجعان کتابخانه به فرآیند جستجوی اطلاعات و توجه اندک به شیوه استفاده از کتابخانه باشد در حالی که این زمان برای اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی در پژوهش شربت ملکی (۱۳۸۱) (۷۴/۰۷ درصد از جامعه مورد پژوهش) کمتر از ۲۵ درصد از وقت خود را صرف دستیابی به منابع اطلاعاتی می کنند. این تفاوت می تواند بیانگر حرفه ای بودن گروه پژوهشی شربت ملکی در دسترسی اطلاعات باشد.

۵-۳- پیشنهادات

با توجه به نتایجی که از مطالعه رفتار اطلاع یابی مراجعان کتابخانه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران به دست آمد، پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد:

۱- آموزش نحوه استفاده از کتابخانه و منابع مرجع و نحوه استفاده از فن آوری ها و ابزارهای جدید اطلاع رسانی جزء برنامه های مستمر کتابخانه پژوهشگاه قرار گیرد و این برنامه مخصوصاً برای مراجعان جدید اجرا گردد.

۲- تعدادی از مراجعان کتابخانه به عدم آشنایی با خدمات کتابخانه پژوهشگاه اشاره کرده اند. از این رو انتشار راهنماهای مفید و نیز کتابچه های تبلیغاتی در میان مراجعان، در هنگام ورود به کتابخانه و نحوه استفاده از خدمات ارائه شده، می تواند در جهت گسترش خدمات کتابخانه در جامعه مفید باشد. با توجه به محدودیت وقت مراجعان لازم

است این کتابچه‌های راهنما به اختصار، به معرفی خدماتی که در کتابخانه ارائه می‌شود و شیوه بهره‌مندی از این خدمات پردازد.

۳- برخی از مراجعان برای جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود، به ویژه جستجوی اطلاعات لاتین، از کلید واژه‌های صحیح آگاهی ندارند. پیشنهاد می‌شود تا فرهنگنامه‌ها و اصطلاحنامه‌های چاپی یا الکترونیکی را برای هر یک از سیستم‌های رایانه‌ای در نظر گرفت تا مراجعان با استفاده از آنها، کلیدواژه‌های صحیح را انتخاب کرده و دستیابی به اطلاعات برای آنان آسان‌تر باشد.

۴- و در پایان، پیشنهاد می‌شود مجموعه سازی کتابخانه با توجه به نظرات و پیشنهادات مراجعان و کاربران انجام شود تا مجموعه کتابخانه با نیازهای جدید آنان هماهنگی داشته باشد.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

۱- به کارگیری نظام‌های بازیابی اطلاعات و دستیابی به نتیجه مطلوب در تعامل با این نظام‌ها، کسب مهارت‌های اطلاع‌یابی و استفاده از راهکارهای جستجوی اطلاعات را اجتناب ناپذیر ساخته است. از این رو بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی افراد در محیط‌های الکترونیکی جدید خصوصاً در شبکه جهانی اینترنت پیشنهاد می‌گردد.

۲- بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از عملکرد کتابخانه پژوهشگاه در تأمین نیازهای اطلاعاتی پیشنهاد می‌شود.

۳- با توجه به بالا بودن میزان استفاده از اطلاعات حوزه علوم انسانی، پیشنهاد می‌شود تا پژوهشی درباره تحلیل استنادی پایان‌نامه‌های حوزه علوم انسانی انجام شود تا با تعیین نوع منابع اطلاعاتی مورد استفاده (کتاب، نشریه و...)، نوع زبان منابع و ... بتوان مسئولین کتابخانه را در مجموعه سازی بهتر کتابخانه جهت رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان یاری داد.

۵-۵- محدودیت‌های پژوهش:

بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه علاوه بر عوامل مطرح شده، مستلزم بررسی عوامل روانشناختی آنان می باشد که در این تحقیق مدنظر قرار نگرفتند. این عوامل عواقبی به دنبال داشت که شامل:

- عدم همکاری برخی از مراجعین به کتابخانه در تکمیل و بازگرداندن پرسشنامه؛
- عدم دقت در پاسخگویی به سؤالات از طرف برخی از مراجعین به کتابخانه؛
- غیر قابل کنترل بودن ویژگی‌های فردی مراجعین به کتابخانه.

منابع :

الف: منابع فارسی

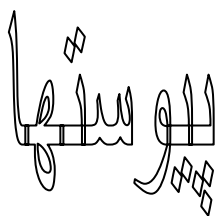
- ۱- ادهمی، اعظم. (۱۳۸۳). اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی چیست؟ فصلنامه علوم اطلاع رسانی (۱۹). بهار و تابستان. شماره ۳ و ۴: ۳۶-۳۱.
- ۲- بابایی، محمود. (۱۳۷۸). نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- ۳- تصویری قمصری، فاطمه. (۱۳۷۸). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی سازمان پژوهش های علمی و صنعتی ایران و چگونگی تأثیر اینترنت بر آن. پایان نامه کارشناسی ارشد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شیراز.
- ۴- چاودوری، جی جی. (۱۳۷۹). پژوهش درباره اینترنت و بازیابی اطلاعات. ترجمه مهدی خادمیان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۳): ۱۳۳-۱۶۱.
- ۵- حکیمی، هوشنگ. (۱۳۷۷). مطالعه رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران مراکز تحقیقات منابع طبیعی کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تهران.
- ۶- حیدری، عبدالمجید. (۱۳۷۷). بررسی رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران نیروی دریایی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تهران.
- ۷- دانشگاه تهران. دانشکده علوم تربیتی (۱۳۵۴). تحقیقی درباره روش‌هایی که اعضای هیأت علمی دانشکده علوم دانشگاه تهران برای دستیابی به مدارک و منابع به کار می‌برند. تهران: گروه آموزش کتابداری.
- ۸- دیلمقانی، میترا. (۱۳۷۵). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی رشته مهندسی مکانیک در کسب اطلاعات تخصصی در پنج دانشگاه شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۹- رستمی فروشانی، مرضیه. (۱۳۸۲). بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی معلمان پژوهنده در نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه شیراز.
- ۱۰- زمانی میاندشتی، ناصر. (۱۳۸۲). بررسی عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی مدیران و کارشناسان ترویج. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه مهندسی کشاورزی. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۱۱- سلیمی، پروانه. (۱۳۸۵). بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی کارکنان متخصص راه آهن جمهوری اسلامی ایران در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی وابسته به راه آهن. فصلنامه کتاب ۱۷ (۲): ۵۷-۸۴.
- ۱۲- شربت ملکی، محمدرحیم. (۱۳۸۱). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. پایان نامه کارشناسی ارشد. علوم کتابداری و اطلاع رسانی. واحد علوم و تحقیقات. دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۳- صفری راد، فاطمه. (۱۳۷۹). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز به منابع اطلاعاتی و نقش کتابخانه های دانشگاه در تأمین آن نیازها. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه شیراز.

- ۱۴- عماداله عموقین، جعفر. (۱۳۸۰). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی و نقش کتابخانه های دانشگاه در تأمین آن نیازها. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه شیراز.
- ۱۵- محمدی، د. (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر بر رفتارهای اطلاع یابی و اشاعه اطلاعات کارکنان ترویج استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه ترویج و آموزش کشاورزی. دانشکده کشاورزی. دانشگاه تهران.
- ۱۶- مرکز اسناد و مدارک علمی ایران. (۱۳۶۱). نگرشی بر وضعیت اطلاع رسانی ایران و چند کشور دیگر. بخش اول. تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی ایران.
- ۱۷- مولوی فرد، نقی. (۱۳۷۸). بررسی رفتار اطلاع یابی پزشکان عمومی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران.
- ۱۸- یمین فیروز، موسی. (۱۳۸۱). بررسی رفتار و الگوی اطلاع یابی اعضای هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد در شبکه اینترنت. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه فردوسی مشهد.
- ۱۹- نوشین فرد، فاطمه. (۱۳۸۴). بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع یابی اعضای هیأت علمی. فصلنامه کتاب. ۶۳ (پاییز): ۳۹-۵۲.
- ۲۰- نورمحمدی، حمزه علی. (۱۳۷۶). مطالعه رفتارهای اطلاع یابی متخصصان مراکز تحقیقات مهندسی وزارت جهاد سازندگی در کسب اطلاعات علمی و فنی. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۲۱- یمین فیروز، موسی. داورپناه، محمدرضا. (۱۳۸۴). نیازهای اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع یابی. فصلنامه کتاب. ۶۳ (پاییز): ۱۲۳-۱۳۲.

ب: منابع لاتین:

1. Cheng, Yung Ting; Mei, Luisa; Lam , Chung (1996)."Information seeking behaviour of health professionals in Hung Kong: A survey of thirty seven hospital". Bulltetin of Medical Library Association , 84 (1): 32-39.
2. Hakim Silvio, Dominic. " The information needs and information seeking behaviour of immigrant southern Sudanese youth in the city of London, Ontario: an exploratory study:. Available at <[http://www. emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)>. [Accessed in May 21th 2007].
3. Kuntz, Lucy (1999). Online resiorces and the information seeking process. Available at:
[http://www.Lib.umi.com/Dissertations/fullcit/993/294. htm](http://www.Lib.umi.com/Dissertations/fullcit/993/294.htm)
[Accessed in June 3th 2007].
4. Lumande, Edward; Mutsheha, Athulung (1999)." Information Seeking behaviour among University of Botswana Science Faculty". Information Development, 15 (2): 32-40.
5. Majid, S.; Anwar, M.A; Eisenchitz, T.S. (2000). " Information Needs and Information seeking behaviour of Agricultural scientist in Malaysia". Library and Information Science Research, 22 (2): 145-163.
6. Nicolas, Dava; Colgrave, Kate (1996). " Councillors and Information needs and information Provision:. Aslib Proceddings, 48 (2): 34-46.
7. Oakleaf, Megan J. (2000). " The information seeking behahavior of Humanist scholars at Kent State university:A study". Available at:< <http://www.winona.msus.edu/is-f/library-f/webind2.htm>
[Accessed in June 3th 2007].
8. Pettigrew, K. E. (1996). " Modeling the Information seeking of professionals:. Library Quarterly, 66(2): 161-192
9. Rencker, M.H. (1993). " A qualitative study of seeking among members of an academic community: Methodological issues and problems:. Library quarterly, 63(4): 487-507.

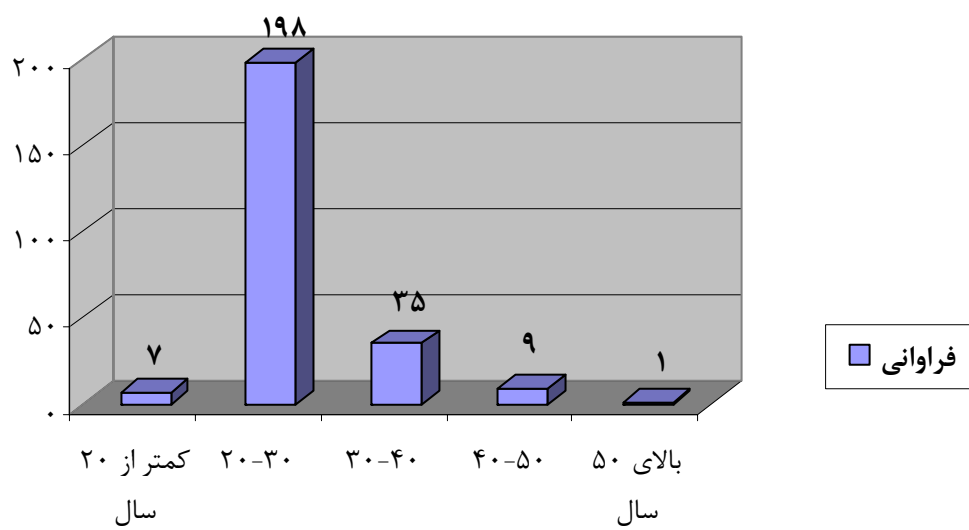
10. Seggren, Marilyn Von (1995). " Scientists, Information and Reference Services". *Reference Librarian* , 50 (3): 95-104.
11. Shoham, S. (1998). "Scholarly communication: A study of Israel academic researchers". *Journal of Librarianship and Information Science*, 30(2): 113-121.
12. Smith, H.; Meadows, A.J.; Rolinson, J (1995). "Use of information technology by biological researchers". *Journal of Information Science*, 21(2): 133-139.
13. Thivant, Eric (2005). " Information seeking and use behaviour of economists and business analysts". *Information Research*, 10(4): 1-19.
14. Ucak, Nazan Uzenc; Kurbanogh, Serop S. (1998). "Information Needs AND Information seeking behavior of scholars at a Turkish university". In: 64th proceedings of IFLA Annual/041-1120.htm [Accessed in June 3th 2007].
15. Wales. Tim. (2000). " Practice makes perfect? Vets information seeking behaviour and information use explored". Available at, [http://www. <http://www. emeraldinsight.com>](http://www.emeraldinsight.com). [Accessed in May 21th 2007].
16. Wikins, J.K.; Leckie, Gloria J. (1997). " Universities professionals and managerial staff: Information needs and seeking". *College and Research libraries*, 58 (6): 561-571.
17. Willson, T.D.; Steartfield, D. R. (2000). "Human information behaviour". *Special Issue an information science research*, 3(2): 50-57.



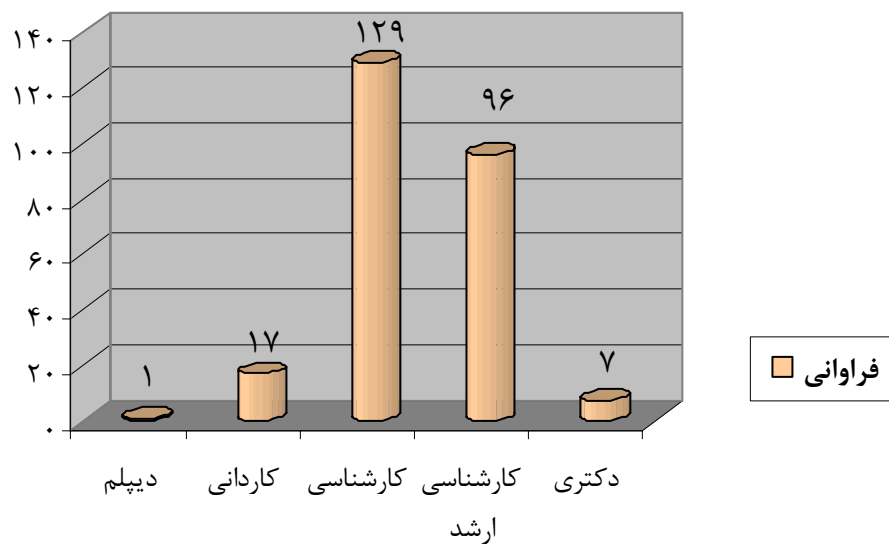
- نمودارها
- پرسشنامه



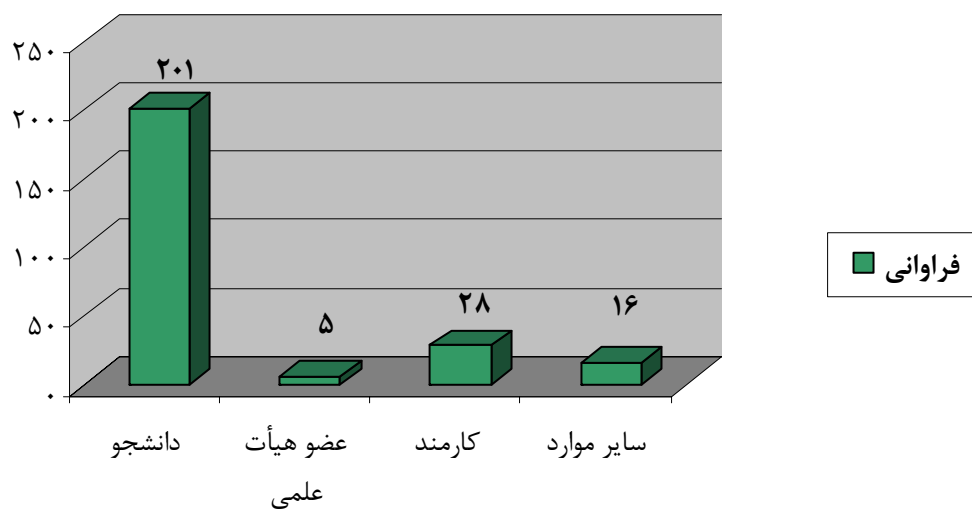
نمودار ۱: درصد مراجعان کتابخانه بر حسب جنسیت



نمودار ۲: درصد مراجعان کتابخانه بر حسب سن



نمودار ۳: تعداد مراجعان کتابخانه بر حسب مدرک تحصیلی



نمودار ۴: تعداد مراجعان کتابخانه بر حسب شغل

پرستش

به نام خدا

با سلام و سپاس فراوان از همکاری جنابعالی در پاسخگویی به سؤالات این پرسشنامه. به استحضار می‌رساند که از این بررسی صرفاً جهت تولید اطلاعاتی هدفمند برای کاربران کتابخانه پژوهشگاه استفاده می‌گردد. ممتنی است پس از تکمیل آن، آن را به کتابخانه تحویل دهید. مجدداً از بذل توجه شما در این مورد نهایت سپاسگزاری را دارم. **لطفاً موارد صحیح را با علامت مشخص فرمایید.**

جنسیت: ☐ زن ☐ مرد

سن: کمتر از ۲۰ سال ☐ ۲۰-۳۰ سال ☐ ۳۱-۴۰ سال ☐ ۴۱-۵۰ سال ☐ بالای ۵۱ سال ☐

درجه تحصیلی: ☐ دیپلم ☐ کاردانی ☐ کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکترا ☐

رشته تحصیلی:

شغل: دانشجو ☐ عضو هیأت علمی ☐ کارمند ☐ سایر موارد ☐

۱- کدام نوع از اطلاعات زیر را جستجو می‌کنید؟

علوم پایه ☐ فنی و مهندسی ☐ علوم پزشکی ☐ علوم انسانی ☐ کشاورزی ☐ هنر ☐

۲- چند درصد از وقت شما صرف دستیابی به منابع مورد نیاز می‌شود؟

کمتر از ۱۰ درصد ☐ ۱۱-۲۵ درصد ☐ ۲۶-۵۰ درصد ☐ بیش از ۵۰ درصد ☐

۳- انگیزه و هدف شما از جستجوی اطلاعات چیست؟ (می‌توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید)

انجام کارهای پژوهشی ☐ انجام تکالیف درسی ☐ انتشار آثار علمی (مقاله، کتاب...) ☐

روزآمد کردن اطلاعات تخصصی ☐ افزایش معلومات عمومی ☐ سایر موارد ☐

۴- نحوه دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز شما چگونه است؟

از طریق منابع چاپی ☐ از طریق منابع الکترونیکی ☐ هر دو ☐

۵- در صورت استفاده از منابع الکترونیکی، از کدامیک از منابع الکترونیکی زیر استفاده می‌کنید؟

(می‌توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید)

شبکه اینترنت ☐ دیسکهای نوری ☐ پایگاههای اطلاعاتی ☐ سایر ☐

- ۶- در صورت استفاده از منابع چاپی، اطلاعات مورد نیاز خود را از کدامیک از منابع رسمی زیر کسب می نمایید؟ (می توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید)
- کتاب □ نشریات ادواری □ پایان نامه ها □ گزارش های دولتی □ چکیده نامه ها □
 استانداردهای تخصصی □ مجموعه مقالات گردهمایی ها □ مواد دیداری و شنیداری □
 پروانه های ثبت اختراعات □ سایر □
- ۷- در صورت استفاده از منابع چاپی، اطلاعات مورد نیاز خود را از کدامیک از منابع غیر رسمی زیر کسب می نمایید؟ (می توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید)
- ارتباط با پژوهشگران و متخصصان داخل کشور □
 حضور در گردهمایی های علمی داخلی □ ارتباط با همکاران □ حضور در گردهمایی های علمی خارجی □ سایر □
- ۸- مجراهای دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود را مشخص نمایید (می توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید).
- استفاده از سیستم های رایانه □ استفاده از برگه دان □ مراجعه به کتابدار □ مراجعه به منابع مرجع (نمایه نامه ها، چکیده ها...) □ سایر □
- ۹- چه عواملی را در عدم دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز خود مؤثر می دانید؟ (می توانید بیش از یک مورد را علامت بزنید).
- کمبود وقت کافی جهت جستجوی اطلاعات □ عدم آشنایی با زبانهای خارجی □ عدم همکاری کتابدار □
 فاصله زیاد کتابخانه و منابع اطلاعاتی از محل کار □ عدم مهارتهای فردی در جستجوی اطلاعات □
 محدود بودن امکانات برای دریافت اطلاعات از خارج □ محدود بودن ساعات کار کتابخانه □
 عدم آشنایی با سیستمهای رایانه ای □ عدم آشنایی با منابع تخصصی □
 عدم دسترسی بهنگام به اطلاعات □ نبود منبع اطلاعاتی در کتابخانه □ سایر □
- ۱۰- میزان استفاده شما از کتابخانه پژوهشگاه به طور متوسط چقدر است؟
- یک تا دو بار در هفته □ بیش از دو بار در هفته □ یک تا دو بار در ماه □ بیش از دو بار در ماه □ سایر □
- ۱۱- تا چه حد این کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی خود مؤثر می دانید؟
- خیلی کم □ کم □ متوسط □ زیاد □ خیلی زیاد □
- با تشکر از همکاری شما، خواهشمند است چنانچه در خصوص تحقیق مورد نظر و بهبود روشهای کسب اطلاعات پیشنهاداتی دارید آن را در این قسمت مرقوم فرمایید.