

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

محمدجواد هاشمزاده

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

معصومه فرامرزی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بیرجند
masomehfaramarzy@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۲/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۸/۲۹

چکیده

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

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

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

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

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

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 22, No.3; Successive No. 86; Fall 2017; Pp. 425-449; Indexed in ISC, SID & MagIran.
[تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۵، پاپیز ۸۶] نمایه شده در ISC, SID و MagIran]

مقدمه

کتابخانه‌ها به عنوان حافظان اندیشه، فرهنگ و هنر، مهم‌ترین نقش را در انتقال حافظه تاریخی اقوام و ملل گذشته به عهده داشته و دارند. کتابخانه‌ها در عصر نو اغلب در وابستگی به سازمان‌های مادر ایجاد می‌شوند. برای توده مردم که ممکن است فاقد هر نوع وابستگی سازمانی باشند (کودکان، کارگران، زنان خانه‌دار و مانند آن) تمهدی خاص در عصر نو اندیشیده شد و کتابخانه عمومی با تعریف امروزی پا به عرصه وجود گذاشت. کتابخانه عمومی که بنا به وظایف تعریف شده آن با کارکردهای آموزشی، سیاست‌گذاری اجتماعی و اطلاع‌رسانی به همه مردم ارائه خدمت می‌کند و به عنوان یک نهاد اجتماعی مطرح بوده، وظیفه‌ای فراتر از امر اطلاع‌رسانی و آموزش دارد (غفاری‌قدیر و شقاقی، ۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی به وجود آمدن‌تا نقش مهمی به عنوان مخزن دانش برای خدمت به نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف ایفا کنند. در جوامع باسوساد کتابخانه گسترده‌ترین منبع کسب اطلاعات است. کتابداران باید از نوع اطلاعات مورد جست‌وجوی کاربران و چگونگی به دست آوردن این اطلاعات آگاه بوده و با توجه به سرعت در حال افزایش قیمت خرید و آرشیو نشریات چاپی و رسانه‌های الکترونیکی، موظف به ارائه خدمات کارآمد باشند (ثانوسکودی^۱، ۲۰۰۹).

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

1. Thanuskodi

تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی

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

مالی دریافتی نیز تناسب داشته باشد. در واقع آینده در دست کسانی است که بتوانند ارتباط نزدیک تری با آنچه مورد نیاز کاربر است، برقرار کنند و بتوانند تولیداتی پردازش شده و بسته بندی شده برای افراد به وجود بیاورند که در هنگام نیاز، توسط کاربرانی خاص مورد مصرف قرار گیرد. سفارشی شدن، فردگرایی و تفکیکی شدن بازار اطلاعات که مرحله بعدی انقلاب اطلاعاتی است، فقط با داشش و اطلاعات دقیق فردی، به قوع می پیوندد و این اطلاعات فردی چیزی جز ارزیابی نیازهای اطلاعاتی نیست (نیکلاس^۱، ۱۳۹۰). سابقه بررسی نیازها و کاربردهای اطلاعات به دهه ۱۹۲۰ میلادی بر می گردد، ولی کار عملی در این زمینه برای اولین بار در سال ۱۹۵۰ در آمریکا شروع گردید. در این زمینه نتایج پژوهش فرانسیس^۲ (۲۰۰۵) در بررسی رفتار اطلاع یابی متخصصان علوم اجتماعی دانشگاه سنت آگوستین توبا گو^۳ نشان داد که کتاب مهم ترین منبع برای تدریس، و مجلات تخصصی مهم ترین منبع اطلاعاتی برای تحقیق محسوب می شد. همچنین روش دستیابی الکترونیکی (دسترسی به منابع الکترونیکی) بیشتر از روش دستی (دسترسی به منابع چاپی) مورد استفاده قرار می گرفت. عدم دسترسی به متن کامل مقالات مندرج در مجلات تخصصی و کمبود منابع اطلاعاتی در کتابخانه این دانشگاه، به عنوان مهم ترین مشکلات در تأمین نیازهای اطلاعاتی متخصصان ذکر شد. بهاتی^۴ (۲۰۰۹) در پژوهشی که به بررسی رفتار اطلاع یابی محققان هنر در دانشگاه سریلانکا^۵ پرداخت دریافت محققان هنر برای سه فعالیت اساسی آموزش، پژوهش و مدیریت به کسب اطلاعات می پرداختند. آنها ۴۵-۵۵ درصد از وقت خود را در کتابخانه و اکثراً با هدف همگام شدن با تحولات جاری می گذرانند. محققان هنر از فهرست های ناشران به عنوان مهم ترین منبع کسب اطلاعات در مورد تحولات جدید در حوزه های مربوط به خود استفاده می کردند. همچنین یافته های او نشان داد جستجوی اطلاعات ممکن است بر اساس انواع نیازها از قبیل نیازهای فردی، حرفه ای و سرگرمی برانگیخته شود. کومار^۶ (۲۰۰۹) دریافت که اکثر کاربران برای امانت گرفتن کتاب، مطالعه و انجام پژوهش، و سرگرمی به کتابخانه مراجعه می کردند و این هدف بستگی به زمان و میزان نیاز آنها داشت. کاربران در میان منابع اطلاعاتی اولویت اول را به کتاب و فهرست های تجاری، کتابشناسی ها، نمایه نامه و چکیده نامه ها، و نقد و بررسی ها

1. Nicholas Bhatti

2. Francis Seri Lunka

3. Saint Augustin Tobago Kumar

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

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

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

پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر در صدد پاسخ دادن به پرسش‌های ذیل است:

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

فرضیه‌ها

پژوهش حاضر در صدد است تا فرضیه‌های ذیل را بیازماید:

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

روش پژوهش

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

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

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

۱. منظور اعضا بی است که کارت عضویت آن‌ها دارای اعتبار است.

2. Krjsy & Morgan

تحقیقات اطلاع رسانی و

کتابخانه های عمومی

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

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



تحقیقات اطلاع‌رسانی و
تئاریخ‌نامه

پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳

مرحله مطالعه کاربران	فعالیت‌ها و گزینه‌های مورد مطالعه	فرایند مطالعه کاربران
پنجم	اهداف سازمان فعالیت‌های مورد انتظار نوع و سطح فعالیت سازمان اولویت فعالیت‌ها حجم ارتباطات با سازمان‌های مشابه ساختار سازمانی مخاطبان و افراد ذینفع فرهنگ سازمانی مقررات و قوانین مرتبط	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> مطالعه سازمان و محیط پیرامون آن </div>
ششم	◆ اطلاعات ◆ چه اطلاعاتی ◆ به چه شکل ◆ برای چه هدفی ◆ با چه محدوده زمانی ◆ با چه اولویتی ◆ در چه زمانی (فوریت)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> تحلیل و تعیین نیازهای اطلاعاتی کاربران </div>

♦: منظور مؤلفه‌ای است که در تهیه پرسشنامه استفاده شده است.

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

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

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

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

یافته‌ها

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

1. ICDL

2. Eisenberg & Berkowitz

تحقیقات اطلاع رسانی و
تابانه‌ها می‌باشد
پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳

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

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی			موضوع
			نیزه	نیزه*	نیزه ۵/۵	
۱,۵۴	۱,۲۴	۲,۷۳	۸۰	۲۳۵		کلیات (علوم رایانه، کتابشناسی‌ها، فهرست‌ها، دایره‌المعارف‌ها)
۱,۷۲	۱,۳۱	۲,۸۶	۶۷	۲۳۸		فلسفه (روانشناسی، اخلاق و منطق و مانند آن)
۱,۷۳	۱,۳۱	۳,۲۰	۶۴	۲۵۱		دین (قرآن، حدیث، دین اسلام و سایر ادیان)
۱,۶۴	۱,۲۸	۲,۴۸	۸۹	۲۲۶		علوم اجتماعی (آموزش و پرورش، آمار، جامعه‌شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی و مانند آن)
۱,۶۲	۱,۲۷	۲,۶۰	۸۹	۲۲۶		زبان‌ها (زبان‌شناسی، واژه‌نامه‌ها و دستور زبان، زبان‌های ایرانی و انگلیسی و مانند آن)
۲,۰۹	۱,۴۵	۲,۷۶	۸۸	۲۲۷		علوم محض (ریاضی، علوم زیستی، علوم گیاهی و جانوری، فیزیک، شیمی، زمین‌شناسی و مانند آن)
۱,۸۶	۱,۳۶	۲,۷۹	۸۲	۲۳۳		علوم عملی و فنون (مهندسی، پزشکی، کشاورزی، مدیریت و خدمات اداری، تولید برای مصارف خاص و مانند آن)
۲,۰۶	۱,۴۴	۲,۸۳	۹۱	۲۲۴		هنر (طراحی، معماری، نقاشی، هنر طراحی شهری، عکاسی، گرافیک، موسیقی و مانند آن)
۱,۷۵	۱,۳۲	۳,۴۳	۶۷	۲۴۸		ادبیات (ادبیات سنتی ملل، نمایشنامه، شعر و رمان و آثار ادبی و مانند آن)
۱,۶۳	۱,۲۸	۲,۷۴	۹۸	۲۱۷		تاریخ و جغرافیا (تاریخ و جغرافیای کشورها، سفرنامه‌ها و تاریخ طبیعی، تاریخ جهان باستان)
۱,۸	۱,۳	۳,۸۷	۴۸	۲۶۷		درسی و کمک آموزشی

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

تحقیقات اطلاع رسانی و تایارکاری موسس

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

یافته ها (جدول ۲) نشان داد که پاسخ گویان در میان منابع چاپی، اولویت نیاز را به کتاب و نشریات ادواری و در میان منابع غیر چاپی به اینترنت و پایگاه های اطلاعاتی دادند:

جدول ۲. توزیع فراوانی و میانگین محمول های مورد نیاز پاسخ گویان

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی		مholm
			نیاز	مقدار	
۰,۸۹	۰,۹۴	۴,۲۵	۱۱	۳۰۴	کتاب ها
۱,۴۵	۱,۲۰	۲,۷۵	۶۴	۲۵۱	نشریات ادواری (روزنامه و مجله)
۱,۱۶	۱,۰۸	۱,۹۵	۱۰۱	۲۱۴	نقشه ها
۱,۶۱	۱,۲۷	۲,۲۱	۹۸	۲۱۷	گزارش های تحقیقی
۲,۴۷	۱,۵۷	۲,۷۶	۸۱	۲۳۴	اینترنت به طور کلی (مانند یاهو، گوگل، و مانند آن)
۲,۰۶	۱,۴۳	۲,۳۹	۱۰۶	۲۰۹	منابع تخصصی اینترنت از قبیل پایگاه های اطلاعاتی
۱,۴۹	۱,۲۲	۱,۹۱	۱۰۹	۲۰۶	منابع الکترونیکی ناپیوسته (مانند سی دی، دی وی دی و مانند آن)
۱,۳۰	۱,۱۴	۱,۸۸	۱۲۲	۱۹۳	مجموعه مقالات گرد همایی های داخل و خارج از کشور

یافته ها (جدول ۳) مؤید آن است که اکثر پاسخ گویان به منظور انجام تکالیف و پیروزه های درسی (با میانگین ۳,۹۳) و بالا بردن معلومات عمومی (با میانگین ۳,۶۹) به جستجوی اطلاعات می پرداختند و درصد کمتری از آنها روزآمد کردن اطلاعات تخصصی (با میانگین ۳,۰۶) و انجام کارهای پژوهشی (با میانگین ۳,۱۸) را هدف جستجوی اطلاعات خود عنوان کردند:

تحقیقات اطلاع رسانی و
تئاتر حادثه‌گذاری
پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳

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

واریانس	انحراف معیار	میانگین	فراوانی		هدف جستجو
			بی‌پاسخ	پاسخ داده شده	
۱,۶۵	۱,۲۸	۳,۱۸	۵۳	۲۶۲	انجام کارهای پژوهشی
۱,۳۸	۱,۱۷	۳,۰۶	۶۷	۲۴۸	روز آمد کردن اطلاعات تخصصی
۱,۵۴	۱,۲۴	۳/۳	۶۹	۲۴۶	ضرورت‌های شغلی
۱,۳۳	۱,۱۵	۲,۹۳	۳۴	۲۸۱	انجام تکالیف و پروژه‌های درسی
۱,۰۷	۱,۰۳	۳,۶۹	۴۸	۲۶۷	بالا بردن معلومات عمومی
۱,۸۱	۱,۳۴	۲,۳۵	۶۰	۲۵۵	برای پرکردن اوقات فراغت

درباره موانع رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران تاییج (جدول ۴) نشان داد که روز آمد نبودن

منابع و کمبود منابع اطلاعاتی و عدم دسترسی به اینترنت از مهمترین این موانع بودند:

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

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

تحقیقات اطلاع رسانی و تئام‌های عمومی

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

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

در فرضیه نخست، نتایج آزمون تی نشان داد بین میانگین نمرات پاسخ‌گویان زن و مرد در موضوعات دین، هنر، ادبیات و درسی و کمک‌آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد ($P_{value} < 0,05$) که مؤید نیاز بیشتر زنان نسبت به مردان به این منابع موضوعی بود:

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

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

←

تحقیقات اطلاع رسانی و
تئاتر عالی

پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳



تفاوت میانگین	P_value	df	t	میانگین	فرآنی		جنسیت	آماره ها موضوعات
					بی پاسخ	پاسخ داده شده		
۰,۶۱	۰,۰۰۳	۲۲۲	۳,۰۳	۳,۰۳	۱۶۵	۱۵۰	زن	هنر
				۲,۴۲	۲۴۱	۷۴	مرد	
۰,۵۳	۰,۰۰۳	۲۴۶	۲,۹۷	۳,۶	۱۴۷	۱۶۸	زن	ادبیات
				۳,۰۸	۲۳۵	۸۰	مرد	
-۰,۳۲	۰,۰۷	۲۱۵	-۱,۷۶	۲,۶۳	۱۷۳	۱۴۲	زن	تاریخ و جغرافیا
				۲,۹۵	۲۴۰	۷۵	مرد	
۰,۳۵	۰,۰۵	۲۶۵	۱,۹۷	۳,۹۹	۱۴۰	۱۷۵	زن	درسی و کمک درسی
				۳,۶۴	۲۲۳	۹۲	مرد	

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

جدول ۶. آزمون معناداری تفاوت بین میانگین نمرات محمل های مورد نیاز و جنسیت پاسخ گویان

تفاوت میانگین	P_value	درجه آزادی	t	میانگین	فرآنی		جنسیت	محمل
					بی پاسخ	پاسخ داده شده		
۰,۲۹	۰,۰۱	۳۰۲	۲,۵۵	۴,۳۴	۹۹	۲۰۶	زن	کتاب ها
				۴,۰۵	۲۱۷	۹۸	مرد	
-۰,۰۲	۰,۹۲	۲۴۹	-۱,۰۳	۲,۷۴	۱۵۴	۱۶۱	زن	نشریات ادواری (روزنامه و مجله)
				۲,۷۶	۲۲۵	۹۰	مرد	



تحقیقات اطلاع رسانی و

تئام‌های عوامی

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



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

فرضیه سوم تنها در مقاطع تحصیلی دیپلم، کاردانی و کارشناسی مورد بررسی قرار گرفت و به دلیل اینکه قرار بود اختلاف میانگین سه گروه (دیپلم، کاردانی، کارشناسی) مورد آزمون قرار گیرد، از تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتایج نشان داد بین میانگین نمرات پاسخ‌دهندگان مقاطع مختلف تحصیلی در موضوعات کلیات، فلسفه، علوم اجتماعی و هنر تفاوت معنادار وجود داشت ($P_{value} < 0,05$).

برای این که دقیقاً مشخص شود که تفاوت معنادار مشاهده شده بین میانگین نمرات موضوعات مورد نظر، مربوط به کدام مقاطع تحصیلی است، از آزمون تعقیبی چندگانه (ال.اس.دی^۱) استفاده شد. نتایج نشان داد در همهٔ موضوعات ذکر شده این تفاوت بین

1. LSD

تحقیقات اطلاع رسانی و
تئاتر عالی

پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳

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

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

P_value	F	df	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	میانگین	فرآوانی			مقطع تحصیلی	موضوع
						نیزه	لری	کل		
0,01	4,73	۲	۱۴,۰۸	بین گروه‌ها	۲,۴۶	۳۱	۱۱۳	دیپلم	کلیات	
		۲۰۷	۳۰۸,۰۲	درون گروه‌ها	۳	۸	۱۷	کاردادی		
		۲۰۹	۳۲۲,۱	جمع	۲,۹۸	۳۲	۸۰	کارشناسی		
					۲,۷۰	۷۱	۲۱۰	جمع		
		۲	۲۷,۹	بین گروه‌ها	۲,۵۷	۲۷	۱۱۷	دیپلم		
		۲۱۱	۳۵۶,۶۳	درون گروه‌ها	۳	۹	۱۶	کاردادی		
0	8,25	۲۱۳	۳۸۴,۵۳	جمع	۳,۳۳	۳۱	۸۱	کارشناسی	فلسفه	
					۲,۸۹	۶۷	۲۱۴	جمع		
		۲	۴,۲۸	بین گروه‌ها	۳,۰۸	۲۱	۱۲۳	دیپلم		
		۲۲۱	۳۷۸,۹۶	درون گروه‌ها	۲,۷۵	۹	۱۶	کاردادی		
		۲۲۳	۳۸۳,۲۵	جمع	۳,۲۷	۵۴	۵۸	کارشناسی		
					۳,۱۳	۵۷	۲۲۴	جمع		
0,29	1,25	۲	۱۶,۷۴	بین گروه‌ها	۲,۱۹	۳۶	۱۰۸	دیپلم	دین	
		۱۹۶	۳۰۷,۹۴	درون گروه‌ها	۲,۲۱	۱۱	۱۴	کاردادی		
		۱۹۸	۳۲۴,۶۹	جمع	۲,۷۹	۳۵	۷۷	کارشناسی		
					۲,۴۳	۸۲	۱۹۹	جمع		
0,006	5,32								علوم اجتماعی	

←

تحقیقات اطلاع رسانی و

نمایه های عوامی

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



P_value	F	df	مجموع مجدورات	منبع تفاوت	میانگین	فراوانی			قطعه تحصیلی	موضوع
						نیزه	دروز	دروز		
0,1	2,24	2	7,2	بین گروهها	2/56	۳۴		۱۱۰	دیپلم	زبان ها
		197	316,79	دروز گروهها	۲	۱۱		۱۴	کاردادانی	
		199	324	جمع	2,76	۳۶		۷۶	کارشناسی	
					2,6	۸۱		۲۰۰	جمع	
		2	5,24	بین گروهها	2,94	۳۱		۱۱۳	دیپلم	
		198	427,4	دروز گروهها	2,57	۱۱		۱۴	کاردادانی	
0,3	1,21	2	9,35	بین گروهها	2,66	۳۰		۱۱۴	دیپلم	علوم محض
		200	432,64	جمع	2,62	۳۸		۷۴	کارشناسی	
					2,84	۸۰		۲۰۱	جمع	
		2	387,09	دروز گروهها	3,31	۹		۱۶	کاردادانی	
		205			۳	۳۴		۷۸	کارشناسی	
		207	396,44	جمع	2,84	۷۳		۲۰۸	جمع	
0,09	2,47	2	19,45	بین گروهها	2,63	۳۴		۱۱۰	دیپلم	علوم عملی و فنون
		196	380,73	دروز گروهها	3,7	۵		۲۰	کاردادانی	
					2,75	۴۳		۶۹	کارشناسی	
		198	400,27	جمع	2,78	۸۲		۱۹۹	جمع	
0,007	5,03	2	19,45	بین گروهها	2,63	۳۴		۱۱۰	دیپلم	هنر
		196	380,73	دروز گروهها	3,7	۵		۲۰	کاردادانی	
					2,75	۴۳		۶۹	کارشناسی	
		198	400,27	جمع	2,78	۸۲		۱۹۹	جمع	



تحقیقات اطلاع رسانی و
تئاتر عالی

پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳



P_value	F	df	مجموع مجدورات	منبع تفییرات	میانگین	فراوانی			قطعه تحصیلی	موضوع
						نیزه	دروز	کل		
0,23	1,44	2	5/01	بین گروهها	3,24	25		119	دیپلم	ادبیات
		219	379,44	درون گروهها	3,5	7		18	کارданی	
		221	384,45	جمع	3,55	27		85	کارشناسی	
					3,38	59		222	جمع	
0,1	2,27	2	7,15	بین گروهها	2,46	41		103	دیپلم	تاریخ و جغرافیا
		189	297,33	درون گروهها	2,88	9		16	کاردانی	
		191	304,48	جمع	2,84	39		73	کارشناسی	
					2,78	89		192	جمع	
0,16	1,84	2	6,75	بین گروهها	3,92	15		129	دیپلم	درسی و کمک درسی
		224	427,17	درون گروهها	4,37	6		19	کاردانی	
		236	433,92	جمع	3,73	23		89	کارشناسی	
					3,89	44		237	جمع	

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

تحقیقات اطلاع رسانی و

تئیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل

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

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

P_value	F	df	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	میانگین	فرآوانی			مقطع تحصیلی	محمل
						نیازهای کتابخانه‌ها	نیازهای کارشناسی	نیازهای اداری		
0,15	1,89	۲	۳,۴	بین گروه‌ها	۴,۱۲	۳	۱۴۱	دیپلم	کتاب‌ها	
		۲۷۲	۲۴۴,۶۲	درون گروه‌ها	۴,۲۵	۱	۲۴	کاردانی		
		۲۷۴	۲۴۸,۰۲	جمع	۴,۳۵	۲	۱۱۰	کارشناسی		
					۴,۲۳	۶	۲۷۵	جمع		
		۲	۲۹,۶۱	بین گروه‌ها	۲,۴۱	۲۷	۱۱۷	دیپلم	نشریات اداری	
		۲۲۱	۲۹۶,۷۷	درون گروه‌ها	۲,۵۶	۹	۱۶	کاردانی		
0	11,03	۲	۳۲۶,۳۹	جمع	۳,۱۶	۲۱	۹۱	کارشناسی		
		۲۲۳	۳۲۶,۳۹		۲,۷۳	۵۷	۲۲۴	جمع		
		۲	۷,۳۷	بین گروه‌ها	۱,۷۵	۳۴	۱۱۰	دیپلم	نقشه‌ها	
		۱۸۷	۲۲۰,۴۴	درون گروه‌ها	۲,۰۷	۱۰	۱۵	کاردانی		
		۱۸۹	۲۲۷,۸۲	جمع	۲,۱۷	۴۷	۶۵	کارشناسی		
					۱,۹۲	۹۱	۱۹۰	جمع		
0,04	3,12	۲	۳۱,۰۶	بین گروه‌ها	۱,۷۸	۳۷	۱۰۷	دیپلم	گزارش‌های تحقیقی	
		۱۹۰	۲۶۴,۷	درون گروه‌ها	۲,۳۵	۸	۱۷	کاردانی		
		۱۹۲	۲۹۵,۷۶	جمع	۲,۶۲	۴۳	۶۹	کارشناسی		
					۲,۱۳	۸۸	۱۹۳	جمع		
		۲	۲۹,۶۱	بین گروه‌ها	۲,۴۱	۲۷	۱۱۷	دیپلم	کتاب‌ها	
		۲۲۱	۲۹۶,۷۷	درون گروه‌ها	۲,۵۶	۹	۱۶	کاردانی		

←

تحقیقات اطلاع رسانی و
تئاریخ‌نگاری

پاییز ۱۳۹۵ دوره ۲۲ شماره ۳



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

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

تحقیقات اطلاع رسانی و

کتابخانه های عمومی

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

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

نتیجه گیری

کتابخانه عمومی را دانشگاه مردم تعریف کرده‌اند. یکایک افراد جامعه با هر سن، جنس، تحصیلات و سلیقه‌ای، مراجعان و استفاده کننده‌گان بالقوه آن محسوب می‌شوند و حق استفاده از آن را دارند و عدم کارایی و استفاده نکردن صحیح از امکانات آن به زیان مراجعان و در نهایت جامعه خواهد بود. توزیع سنی پاسخ دهنده‌گان به همراه مدرک تحصیلی آن‌ها نشان داد بیشتر کاربران کتابخانه های عمومی استان را دانشآموزان و دانشجویان تشکیل می‌دهند و به نیازهای اطلاعاتی کودکان و افراد کم‌سوانح کم‌تر توجه می‌شود. از آنجا که ایجاد عادت مطالعه در سنین پایین و دوران کودکی باعث می‌شود تا علاقه‌مند به مطالعه و کتاب‌خوانی تربیت شوند، لازم است منابع کتابخانه‌ها برای این گروه از کاربران غنی گردد. در پژوهش حجازی‌زاده (۱۳۸۷) نیز بیشترین درصد اعضا شامل دارندگان مدرک تحصیلی کارشناسی (۳۲/۳۲ درصد) و دیپلم (۲۸ درصد) و کمترین آن‌ها دارندگان مدرک ابتدایی (۴/۳۶ درصد) بودند. یافته‌های حاصل از پژوهش سردارشیانی (۱۳۸۴) نیز نشان داد رقم قابل توجهی از مراجعان کتابخانه های آستان قدس رضوی جوانانی بودند که خود را برای آزمون سراسری دانشگاه‌ها آماده می‌کردند. منابع درسی و کمک درسی در میان کاربران کتابخانه های عمومی استان از اولویت بالاتری برخوردار بود. این امر نشانگر لزوم توجه بیشتر کتابخانه های عمومی استان به تهیه متون کمک درسی، آموزشی و سایر منابع مورد نیاز دانشآموزان و دانشجویان در رشته‌های مختلف است. در پژوهش نجفی (۱۳۸۵) نیز موضوعات علمی و آموزشی و کمک آموزشی در بالاترین رتبه‌ها و موضوعات تاریخی سیاسی در پایین‌ترین رتبه‌ها قرار داشت. اما در پژوهش امید خدا (۱۳۸۶) موضوعات هنر، فن‌آوری و علوم کاربردی و ادبیات از مهم‌ترین نیازهای اطلاعاتی کاربران بودند. پاسخ دهنده‌گان در میان منابع چاپی، اولویت نیاز را به کتاب و نشریات ادواری و در میان منابع غیر چاپی به اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی دادند. به نظر می‌رسد علل اصلی انتخاب کتاب و نشریات ادواری به عنوان مهم‌ترین منابع چاپی کسب اطلاعات در میان پاسخ دهنده‌گان به دلیل در دسترس بودن، راحتی استفاده و بالا بودن میزان

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

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

تحقیقات اطلاع رسانی و

کتابخانه های عمومی

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

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

پیشنهادها

بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادهای ذیل ارائه می شود:

۱. پیشنهاد می شود کتابخانه های عمومی استان با تقویت امکانات الکترونیکی اعم از برقراری ارتباطات اینترنتی، بانک های اطلاعاتی (نمایه، فهرستگان)، و برگزاری دوره های آموزشی مناسب برگزاری کلاس های آموزش آشنایی با کتابخانه، آشنایی با منابع مرجع چاپی و الکترونیکی، آشنایی با شیوه های جستجو و ارزیابی اطلاعات و شبکه ای نمودن و تحت اینترنت قرار دادن اطلاعات تمامی کتابخانه های عمومی استان به مراجعان برای دستیابی به اطلاعات کمک مضاف نمایند.
۲. پیشنهاد می شود کتابداران به وسیله وبلاگ یا وب سایت و موارد مشابه خواندنگان و کاربران کتابخانه را از منابع، کتب و مواد جدید مطلع کرده و قوانین و خدمات کتابخانه را منتشر نمایند.
۳. ساعات کار کتابخانه های عمومی استان افزایش یافته و در روزهای تعطیل نیز امکان استفاده از منابع و خدمات کتابخانه برای کاربران فراهم شود.
۴. امانت بین کتابخانه ای یک راه حل ساده و کم هزینه برای رفع کمبود منابع کتابخانه های عمومی است. از این رو پیشنهاد می شود به گونه ای مؤثر اجرا یا تقویت گردد.
۵. پیشنهاد می شود به منظور انطباق بیشتر بین منابع و خدمات کتابخانه با نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه های عمومی استان به بررسی ها و نیازمندی های مدام و ادواری روی آورند.

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

منابع

- امیدخدا، مریم (۱۳۸۶). نیازسنجی اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در نیمسال دوم ۱۳۱۶. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران - شمال، تهران.
- بابایی، محمود (۱۳۷۶). مبانی نیازسنجی اطلاعات. فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۱۲، ۱۰-۱.
- بابایی، محمود (۱۳۸۲). نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- پندپذیر، معصومه و چشم‌سهرابی، مظفر (۱۳۸۹). بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بر اساس شش مهارت بزرگ آیزنبرگ بر کویتز. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶، ۲۰، ۱۱۵-۱۳۷.
- حجازی‌زاده، شیما (۱۳۸۷). بررسی نگرش اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر زاهدان در خصوص نقش کتابخانه‌های عمومی در رفع نیازهای اطلاعاتی آسان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۲). گلوگاه‌های پژوهش در علوم اجتماعی. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- ستاری، بهزاد و جواهری، مریم (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی. فصلنامه کتاب، ۱۷، ۶۵-۲۱۵، ۲۳۸.
- سردارشیانی، سعید (۱۳۸۴). نقش کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان و دانشجویان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۸، ۳، ۱۱۶-۱۴۱.
- عبدال.. عموقین، جواد (۱۳۸۰). بررسی نیازهای دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز به منابع اطلاعاتی و نقش کتابخانه‌های دانشگاه در تأمین آن نیازها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، شیراز.
- غفاری‌قدیر، جلال و شقاقي، مهدى (۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی و تحلیل کارکردهای اجتماعی آن به عنوان نهادی ارتباطی - رسانه‌ای. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶، ۳، ۳-۵، ۳۸.
- گنجی، شهلا؛ دیانی، محمدحسین و فروغی، فیض‌ا. (۱۳۸۷). بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی دانشگاه رازی کرمانشاه. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲، ۴، ۴۸-۶۱.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

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

محمدی، کورش و دوستدار، یحیی (۱۳۸۷). نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه. کتابداری، ۴۲ (۴۸)، ۱۷۵-۲۰۲.

نجفی، هما (۱۳۸۵). بررسی نیازهای مطالعاتی استفاده کنندگان از کتابخانه‌های مساجد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران - شمال، تهران.

نیکلامس، دیوید (۱۳۹۰). ارزیابی نیازهای اطلاعاتی: ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت. ترجمه نورا.. ناصراللهی. تهران: کتابدار.

References

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

به این مقاله این گونه استناد کنید:

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

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

Mohammad-Javad Hashemzadeh

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

Masoomeh Faramarzi (Corresponding author)

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

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

Abstract

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

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

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

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

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