

# مقایسه رفتار اطلاع یابی اینترنتی: مطالعه موردی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

رضا واعظی\*

علی حسین نورافروز\*\*

## چکیده

در این پژوهش به بررسی و مقایسه ی رفتار اطلاع یابی در استفاده از اینترنت و منابع الکترونیک پرداخته شده است. اهدافی از قبیل انواع منابع اطلاعاتی مورد جستجو، روشها و ابزارهای جستجو، شیوه های دسترسی به منابع، اهداف جستجوی اطلاعات، و میزان دانش کاربران مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش، اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی بوده اند و برای گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. یافته ها نشان دادند که دانش مقدماتی در زمینه ی اینترنت فقط تا حدودی از حد متوسط بالاتر است و بیشترین استفاده از اینترنت به ترتیب در منزل و دانشکده صورت می گیرد. نحوه ی آشنایی جامعه ی آماری با اینترنت بیشتر از طریق تجربه شخصی و روش آزمون و خطا بوده است. نتایج همچنین نشان دادند که مهمترین هدف استفاده از اینترنت و منابع الکترونیک در بین اکثریت جامعه ی مورد بررسی فعالیتهای پژوهشی، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی، و شناسایی منابع تخصصی است که برای این منظور، پایگاههای اطلاعاتی دارای متن کامل بیشترین استفاده را داشته اند. در استفاده از عملگرهای بولی به هنگام جستجو و بازیابی اطلاعات، و همچنین رضایت از خدمات اینترنت تفاوت معناداری بین رشته های مختلف مشاهده شد. در کل، در محیط های علمی و دانشگاهی ضرورت وجود یک میانجی که دارای مهارت و آشنایی بیشتر با روشها و ابزارهای جستجو و بازیابی اطلاعات باشد، احساس می شود. مفاهیم کلیدی: رفتار اطلاع یابی، منابع اینترنتی و الکترونیک، اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی

---

\* استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

\*\* کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبائی

فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم، شماره ۱۱، پاییز ۱۳۸۷، ص ۱۰۱ - ۱۲۹

## مقدمه

رشد و گسترش شبکه‌ی جهانی وب باعث خلق فرصتهای بیشماری شده به گونه‌ای که همه فعالیت‌های بشری و حتی امور روزمره را تحت تأثیر قرار داده است. فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی مبتنی بر وب و کامپیوتر بر همگان آشکار است و انجام این فعالیت‌ها بدون استفاده از این ابزارها ممکن نمی‌باشد. اگرچه منابع الکترونیکی بطور روزافزونی توسعه می‌یابند لیکن همچنان دستیابی به اطلاعات موردنظر و مفید، تا حدودی مشکل به نظر می‌رسد. بنابراین، پژوهش در این زمینه و شناخت رفتار اطلاع‌یابی برای رفع موانع و مشکلات موجود ضروری است. این امر بخصوص در جوامع علمی و دانشگاهی که به شدت نیازمند اطلاعات می‌باشند، از اهمیت بیشتری برخوردار است. کتابداران و اطلاع‌رسانان بنا بر رسالت و حوزه‌ی کاری خود، بخش مهمی از فعالیت‌های خود را در شناخت، بررسی، و آگاهی از نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی کاربران خود می‌گذرانند و تلاش می‌نمایند تا ضمن رفع نیازهای اطلاعاتی و اصلاح رفتار اطلاع‌یابی کاربران، به الگوی مناسبی در فضای کاری خود دست یابند. پژوهش حاضر به مطالعه‌ی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی و دانشجویان در استفاده از منابع اینترنتی و الکترونیک و نیز، چگونگی و میزان بهره‌گیری آنها از این منابع در فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی تمرکز دارد.

با توجه به قابلیت‌های گوناگون و متنوع اینترنت و سایر منابع الکترونیک هر روز استفاده کنندگان بیشتری به آن روی می‌آورند. علی‌رغم استفاده روزافزون دانشگاهیان و پژوهشگران از خدمات اینترنت، اطلاعات کمی درباره رفتار این گروه‌ها و میزان استفاده آنها از منابع الکترونیک و میزان دانش آنان از ابزارهای جستجو وجود دارد. علاوه بر این، به دلیل اهمیتی که اطلاعات در پیشرفت جوامع ایفا می‌کند و به لحاظ اینکه رفتار اطلاع‌یابی اینترنتی و به تبع آن راهکارهای جستجو و بازیابی اطلاعات در وب، از ارکان فعالیت‌های علمی در دنیای دانایی محور کنونی است، آگاهی از مهارت‌ها و تجربه‌های کاربران و بویژه دانشجویان در جستجوی اطلاعات بیش از پیش احساس می‌شود (کشاورز، ۱۳۸۳، ص. ۵). محققان و دانشجویان بخصوص اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی که نقش مهمی در پیشرفت آموزش و پژوهش دارند به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی خود ناگزیر از بکارگیری منابع اطلاعاتی مختلف و شیوه‌های متنوع جهت دسترسی به اطلاعات هستند. نقش داده و اطلاعات در مدیریت سازمان‌ها، نقشی حیاتی و اساسی است ... و اطلاعات یکی از مهمترین منابعی است که در اختیار مدیران قرار دارد، لذا باید بتوانند آن را مانند هر منبع دیگری مدیریت کنند (صرافی زاده، ۱۳۸۷، ص. ۲۰). دانشجویان حال حاضر رشته‌های مدیریت و مدیران سازمان‌های فردا بیش از هر چیز به اطلاعات نیاز دارند تا بتوانند تصمیمات درستی اتخاذ کنند. نوع رفتار اطلاع‌یابی درست و بهره‌گیری بیشتر از ابزارهای کسب اطلاعات به

میزان زیادی بر کیفیت تصمیم گیری آن ها اثر می گذارد و افزایش اثربخشی و کاهش عدم اطمینان در حوزه ی کاری آن ها را به دنبال دارد.

از جمله راه حل هایی که می تواند به پیشبرد اهداف کتابخانه ها کمک کند آگاهی از رفتار های اطلاع یابی این گروههاست تا بر اساس آن بتوان با برنامه ریزیهای دقیق گام های مؤثرتری در جهت اصلاح رفتارهای اطلاع یابی آنان برداشت. بنابراین، آگاهی از رفتار اطلاع یابی و فرایند جستجوی اطلاعات اعضای هیأت علمی و دانشجویان با توجه به چالشهای موجود در وب امری الزامی است. بدین لحاظ پژوهش حاضر بر آن است تا به بررسی علاقه مندی ها، انواع منابع اطلاعاتی مورد جستجو، روشها و ابزارهای جستجو، شیوه های دسترسی به منابع، اهداف جستجوی اطلاعات، میزان دانش کاربران، و نیز درک رفتار جستجوی اطلاعات و مشکلات ناشی از آن بپردازد. با توجه به گستردگی منابع الکترونیکی و نقش انکارناپذیر این منابع در تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان، پژوهش حاضر بر آن است تا به سنجش میزان دانش مقدماتی اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی در استفاده از اینترنت و منابع الکترونیک بپردازد. همچنین کشف نوع، میزان و محل استفاده از خدمات موجود در اینترنت توسط آنان مورد توجه بوده است. علاوه بر آن، نحوه آشنایی آنان با منابع اینترنتی پیوسته، میزان آشنایی و استفاده از موتورهای جستجو و پایگاه های اطلاعاتی مختلف، میزان تجربه، اهداف جستجو، و موفقیت آنان در جستجو و بازیابی اطلاعات الکترونیک از دیگر هدف هاست. دلایل استفاده ی آنان از اینترنت و مشکلاتشان در این زمینه نیز موردنظر بوده است.

### مبانی نظری

امروزه توسعه ی فن آوری های اطلاعات و ارتباطات باعث خلق منابع اطلاعاتی جدید شده است که پژوهشگران برای کسب اطلاعات ناگزیر از بکارگیری آنها شده اند. با توجه به این مسأله یکی از دغدغه های پژوهشگران یافتن اطلاعات مناسب، باکیفیت، و مرتبط با پژوهشهای خود است و این امر موجب بکار بردن شیوه هایی متفاوت برای جستجو و یافتن اطلاعات شده است. مجموع این شیوه ها را رفتار اطلاع یابی نام نهاده اند.

در سالهای اخیر رشد تصاعدی منابع الکترونیک بویژه منابع الکترونیک پیوسته، فرصتی کم نظیر برای پژوهشگران جهت جمع آوری سریع و گسترده اطلاعات در زمینه های گوناگون فراهم آورده است. قابلیت و موارد استفاده از منابع الکترونیک آن قدر مهم و گسترده است که یادگیری و استفاده از آن، آن را از حالت یک انتخاب خارج ساخته و به صورت امری گریزناپذیر درآورده است. برای جستجوی انواع اطلاعات و سرعت در جستجو، لازم است جستجو قدم به قدم پیش رود، به این

مرحله فرایند اطلاع یابی جدید می گویند (کشاوری، ۱۳۸۳، ص. ۱۳). منابع اطلاعاتی اغلب به کتابها، تصاویر، رکوردهای کتابشناختی، صفحات وب، مقالات و مجلات یا انواع دیگر منابع که به صورت مجموعه هستند مانند پایگاههای اطلاعاتی، وب سایت ها، مراکز تهیه مدرک، مدارک چند رسانه ای یا کتابخانه ها اطلاق می شود (Dempsy & Russel, 1997, p. 239). اغلب آثاری که به صورت چاپی منتشر می شوند دارای معادل الکترونیک نیز هستند. مدارک الکترونیک رشد مداومی داشته و دارند و دسترسی به آنها ضروری است. دستیابی به پایگاههای اطلاعاتی اکنون به منزله ابزار کمی پژوهش برای بسیاری از پژوهشگران درآمده است (باکلند، ۱۳۷۹، ص. ۶۶).

سابقه مطالعات تجربی در مورد نیازهای اطلاعاتی به سال ۱۹۲۰ میلادی بر می شود. پس از جنگ جهانی دوم (۱۹۴۶) شمار پژوهشهای در این زمینه بسیار زیاد شد و جامعه شناسان و پژوهشگران علوم سیاسی در آمریکا به طور وسیعی به استفاده از نیازسنجی روی آوردند. به عقیده ی آنان، این ابزار در عین حال که می تواند مشارکت مردم را در اداره ی دموکراتیک جامعه موجب شود، از نتایج حاصل از آن می توان به عنوان یک اهرم کنترل اجتماعی و هدایت جامعه به سمت و سوی موردنظر بهره برد. از سال ۱۹۵۰ با گسترش فعالیتهای تولیدی صنایع و بنگاههای اقتصادی کشورهای صنعتی لزوم توسعه ی فعالیتهای بازاریابی در کشورهای دیگر و درک رفتار و ذائقه ی مصرف کنندگان، مطالعات نیازسنجی نیز ابعاد وسیع تری پیدا کرد. نقطه اوج این مطالعات، برگزاری اجلاس "فید آ" در مسکو با محوریت موضوع "نیازهای اطلاعاتی" بود (Frants & Brush, 1998).

از سال ۱۹۷۱ مطالعه نظام مند نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان به صورت یک پدیده ی بین المللی درآمد. مروری بر مطالعات انجام شده در این مورد، تداوم و در نتیجه اهمیت بررسی نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان را نشان می دهد. نظام های اطلاعاتی بعنوان عامل اصلی در گردآوری، ذخیره سازی، پردازش، و انتقال اطلاعات به کاربران باید با فراهم آوردن رابطی کاربر پسند امکان دسترس پذیرسازی اطلاعات را آن گونه که مناسب و همگون با نیازهای اطلاعاتی کاربران باشد، فراهم آورند. اطلاع رسانی و کتابداران باید شرایطی را که به موجب آن، استفاده کنندگان - به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات - ناگزیر می شوند از اطلاعات ناقص، مخدوش و قدیمی استفاده کنند، به سود آنان دگرگون سازند (بابایی، ۱۳۷۸، ص. ۲۹).

## مدل های اطلاع یابی

هر فعالیت پژوهشی در یک فرایند چند مرحله ای انجام می گیرد. آنچه که از سوی پژوهشگران باید به منزله یک عنصر مهم، مکمل، و ضروری مورد توجه قرار گیرد عبارت است از اتخاذ رفتار

اطلاع یابی صحیح، یعنی: شناسایی درک نیاز اطلاعاتی، شناسایی منابع عمده اطلاعاتی، چگونگی دستیابی به آنها، و بهره گیری موثر از آنها (فتاحی، ۱۳۸۳، ص. ۱۳۸). مجموعه فعالیت های انسان در رابطه با منابع اطلاعات و مجراهای اطلاعاتی که شامل مواردی چون شناسایی منابع اطلاعاتی، مکان یابی، جستجو و استفاده از آنها برای رفع نیازهای اطلاعاتی است، رفتار اطلاعاتی قلمداد می شود. رفتار اطلاع یابی، مجموعه فعالیتهای فرد برای رفع نیازهای اطلاعاتی است و شامل مشخص کردن هدف، روش، ابزار جستجو، نوع اطلاعات مورد جستجو، و شیوه دسترسی به اطلاعات می باشد (Krikelas, 1983; Wilson & Streatfield, 2000).

در رابطه با فرایند جستجوی اطلاعات و یا اطلاع یابی تاکنون مدل های مختلفی ایجاد و توسعه داده شده اند. طراحان مدل ها با توجه به رویکردی خاص و نیز بر اساس دیدگاهها، تجربه ها، و مطالعات خود به فرایند جستجو و استفاده از اطلاعات، به طراحی این مدل ها اقدام کرده اند. برخی از مهمترین مدل های ارائه شده در جستجوی اطلاعات به همراه برخی از ویژگی های آن ها در جدول زیر مورد اشاره قرار گرفته اند:

نام مدل	سال	برخی ویژگی های مدل
مدل ریس و ساراسویک ( Rees & Saracevic )	۱۹۶۰ ۱۹۹۷	طرح پرسش: مشکل اطلاعاتی، نیاز اطلاعاتی، پرسش، درخواست ؛ پاسخ به پرسش: تحلیل، راهبرد جستجو، پاسخ، ارزیابی، پاسخ ارزیابی شده
مدل اطلاع یابی بلکین (Belkin, Marchetti, & Cool)	۱۹۹۳	مرور کردن: نگاه اجمالی یا جستجوی منابع ؛ آموزش: گسترش دانش ؛ شناخت: تشخیص عناوین از طریق سیستم یا ارتباط ادراکی ؛ دگرگونی اطلاعات: پردازش عناوین که حدود و وظایف را مشخص می کند
مدل اطلاع یابی الیس (Ellis)	۱۹۸۹ ۱۹۹۳	شروع کردن، زنجیر کردن، مرور کردن، متمایز کردن، کنترل کردن، گزینش کردن
مدل شش مهارت بزرگ: ایزنبرگ و برکوویتز ( Eisenberg & Robert )	1990	تعریف مسأله، استراتژیهای جستجوی اطلاعات، جایابی و دسترسی، استفاده اطلاعات، ترکیب، ارزیابی
مدل چو (Choo, Detlor, & Turnbull)	۱۹۹۸	نیاز به اطلاعات، جستجوی اطلاعات، کاربرد اطلاعات، و همچنین می توان وجوه شناختی، ابتلائی، و وضعیتی که بر هر فرایند تأثیر می

گذارد را مورد بررسی قرار دهند		
آغاز کردن، گزینش، کاوش، فرمول بندی، مجموعه سازی یا گردآوری، خاتمه کاوش یا ارائه	۱۹۹۱ 2002	مدل کولثاو (Kuhlthau)
توجه به عوامل شناختی، شکل گیری نیاز در کاربر، درخواست منابع، موفقیت یا شکست در جستجو، و ادامه فرایند جستجو در صورت شکست	۱۹۸۱ ۱۹۹۶	مدل اطلاع یابی ویلسون (Wilson)
توجه به محیط های جدید الکترونیکی، شناخت و پذیرش یک مسأله اطلاعاتی، تعریف و درک مسأله، گزینش سامانه کاوش، فرموله کردن پرسش، اجرای جستجو، ارزیابی نتایج، استخراج اطلاعات، تأمل/تکرار/توقف	۱۹۹۷ ۱۹۹۸	مدل مارکیونینی (Marchionini)
مرور غیر مستقیم، مرور مشروط، جستجوی غیر رسمی، جستجوی رسمی	1999	مدل اطلاع یابی در وب: چون وی چو و ترن بال (Choo, Detlor, & Turnbull)
تلفیقی از مدل های چو و الیس، توجه ویژه به نحوه گشت زنی (Navigation)، توجه شبه ریاضی برای مدل	۲۰۰۳	مدل فرایند اطلاع جویی در وب، سوزان لوبر و الکساندر اکریتیا (Loeber & Cristia)

### سوالهای پژوهش

- دانش مقدماتی اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی در جستجو و بازیابی اطلاعات اینترنتی چقدر است؟
- نوع استفاده از خدمات موجود در اینترنت این گروهها چیست و محل استفاده از آن کجاست؟
- میزان تجربه، موفقیت در یافتن اطلاعات در وب، و نحوه آشنایی آنان با اینترنت و منابع الکترونیکی پیوسته چقدر است؟
- هدف و نوع منابع اطلاعاتی مورد جستجو توسط اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی چیست؟
- اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده چگونه منابع اینترنتی را برای پژوهشهای خود شناسایی می کنند و این منابع چند درصد از نیازهای اطلاعاتی آنان را تامین می کند؟

- دلایل استفاده از اینترنت و مشکلات آنان در این زمینه چیست؟
- میزان آشنایی و استفاده دو گروه یادشده از موتورهای جستجو و پایگاه های اطلاعاتی چقدر است؟
- میزان آشنایی و استفاده آنها از جستجوی پیشرفته موتورهای جستجو و پایگاه های اطلاعاتی و عملگر های بولی در هنگام جستجو چقدر است؟
- میزان رضایتمندی اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی از خدمات اینترنت دانشکده چقدر است؟

## روش پژوهش

جامعه ی آماری پژوهش اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی می باشند که در گروه های مختلف آموزشی مشغول به تدریس و تحصیل هستند. در این پژوهش برای مشخص کردن حجم نمونه در زیر جامعه اعضاء هیأت علمی به صورت سرشماری و در زیرمجموعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، بدلیل نیاز به دقت در برآورد وجود نسبتهای متفاوتی از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به تفکیک رشته و ضرورت رعایت این نسبتها در نمونه مورد بررسی، از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب استفاده شده است. پژوهش به شیوه ی پیمایشی صورت پذیرفته است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است و روایی آن بر اساس روش اعتبار محتوا ارزیابی شده است. «اعتبار محتوا، نوعی اعتبار است که معمولاً برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه گیری بکار برده می شود» (سرمد و همکاران، ۱۳۷۷، ص. ۱۷۱). در برآورد پایایی پرسشنامه از روش کودریچاردسون برای سوالهای دو گزینه ای (بلی، خیر) و برای سوالهای چند گزینه ای از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. به منظور گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۳ پرسش و در ۹ بخش طراحی و در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. برای جمع آوری داده های موردنیاز، ۲۷۰ پرسشنامه در بین دانشجویان و ۶۰ پرسشنامه در بین اعضای هیأت علمی توزیع شد که از آن میان، ۲۶۹ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش، ۲۰۰ نفر از افراد مورد مطالعه معادل ۷۴/۳ درصد مردان، و ۶۹ نفر برابر با ۲۵/۷ درصد را زنان تشکیل می دهند.

## یافته های پژوهش

برای آگاهی از میزان دانش مقدماتی، ۴ پرسش در پرسشنامه در نظر گرفته شد. بر پایه ی اطلاعات بدست آمده و میانگین پاسخ ها، میزان دانش مقدماتی جامعه ی تحت بررسی در زمینه ی

ابزارهای جستجو و وب ۵۹/۸ درصد می باشد که می توان گفت از حد متوسط بالاتر است. در بین سه گروه مختلف نیز، دانشجویان کارشناسی ارشد با میانگین ۵۷/۳۲ درصد در وضعیت بهتری نسبت به اعضای هیأت علمی (۴۹/۳۵) و دانشجویان مقطع دکتری (۴۴/۲۷) از لحاظ دانش مربوط به روشها و ابزارهای جستجوی وب می باشند. عواملی که احتمالاً باعث شده اند میانگین دانش مقدماتی این گروههای علمی در حد بالا و رضایت بخشی نباشد عبارتند از: پایین بودن مهارتها و دانش برای کسب اطلاعات و اطلاع یابی، عدم آموزش های لازم در این زمینه، کمک ناچیز کارشناسان کتابخانه و اطلاع رسانی، کیفیت پایین دسترسی به ابزارها و منابع اینترنتی.

### نوع خدمات اینترنتی مورد استفاده و محل استفاده

با توجه به اینکه اعضای هیأت علمی و دانشجویان در مکان های مختلفی به اینترنت دسترسی داشته و از آن استفاده می کنند، این مسأله می تواند به عنوان عاملی اثرگذار در توانایی های جستجو باشد. منزل به عنوان اولین مکان مورد استفاده برای هر سه گروه یادشده می باشد. ۴۵/۸ درصد اعضای هیأت علمی، ۳۶/۴ درصد دانشجویان کارشناسی ارشد، و ۴۰/۰ درصد دانشجویان دکتری استفاده از اینترنت را در منزل ترجیح می دهند. مکان دوم مورد استفاده برای اعضای هیأت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد، دانشکده بوده، و برای دانشجویان دکتری، دانشکده و محل کار دوم می باشد. به نظر می رسد که استفاده از اینترنت در منزل به عنوان اولویت اول، ناشی از تجهیزات نامناسب و ناکافی دانشکده است. باتوجه به اینکه پایگاههای اطلاعاتی و سایر منابع الکترونیک دیگر فقط در محیط دانشکده امکان دسترسی به آنها میسر می باشد و از سوی دیگر، استفاده از این پایگاهها مستلزم ابزارها و یا سخت افزارها و نرم افزارهای خاصی است بنابراین، یا باید تجهیزات دانشکده را افزایش داد و یا اینکه استفاده از این پایگاههای اطلاعاتی علمی و مجلات الکترونیکی در منزل و خارج از فضای دانشکده امکان پذیر شود.

جدول ۱، مربوط به نوع خدمات مورد استفاده می باشد همانطور که داده های جدول نشان می دهند، بیشترین استفاده مربوط به خدماتی از قبیل "موتورهای جستجو که به منظور کاوش و بازیابی اطلاعات در وب استفاده می شوند"، "پست الکترونیک که عمدتاً به منظور ارسال پیام و تبادل نظر بین افراد بکار می رود"، و "پایگاههای اطلاعاتی برای جستجو و بازیابی اطلاعات تخصصی و نتایج پژوهشها" است. سایر خدمات موجود در وب کمترین میزان استفاده را دارند. این خدمات شامل وبلاگ است که نوعی مشارکت در وب به منظور تولید اطلاعات است. پادکست و آر. اس. اس. نیز خدماتی جدید بوده که به ترتیب شامل فایل های صوتی وبلاگها، و ابزار آگاهی از اخبار و اطلاعات موجود در سایتها است. دلایل این چنین استفاده ای را می توان در آشنایی بیشتر گروههای مورد



پژوهش با خدمات اصلی اینترنت از یک طرف، و عدم آشنایی و یا ناآگاهی از سایر خدمات شبکه جهانی وب از طرف دیگر دانست.

**جدول ۱- نوع خدمات مورد استفاده در بین گروههای مختلف**

دانشجویان دکتری		دانشجویان کارشناسی ارشد		اعضای هیأت علمی		نوع خدمات
رتبه	درصد	رتبه	درصد	رتبه	درصد	
۲	۲۹/۵	۳	۲۶/۳	۳	۳۰/۸	پایگاههای اطلاعاتی
۱	۳۰/۲	۲	۲۹/۰	۱	۳۵/۱	موتورهای جستجو
۱	۳۰/۲	۱	۲۹/۱	۲	۳۱/۹	پست الکترونیک (email)
۴	۴/۰	۴	۵/۸	۴	۲/۱	گروههای بحث
۳	۴/۶	۶	۴/۶	-	-	وبلاگ، پادکست، آر.اس.اس
۵	۱/۳	۵	۵/۰	-	-	سایر

### میزان تجربه، موفقیت در یافتن اطلاعات، و نحوه آشنایی

استفاده کنندگان اینترنت و منابع الکترونیکی به روشهای مختلفی با این منابع آشنا شده اند، که با توجه به مدت زمان استفاده آن ها از این منابع، دارای میزان موفقیت های متفاوتی در یافتن اطلاعات خود در اینترنت می باشند. نتایج آزمون خی دو نشان می دهد، هر سه گروه، اعضای هیأت علمی، دانشجویان کارشناسی ارشد، و دانشجویان دکتری بیشتر اوقات در یافتن اطلاعات موردنظرشان از منابع اینترنتی موفق هستند و این گزینه رتبه ی اول را به خود اختصاص داده است. در این رابطه، مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش بزرگتر است ( $0/05 < 0/252$ )، ( $0/05 < 0/277$ )، بنابراین، می توان نتیجه گرفت که بین نظرات پاسخگویان در زمینه موفقیت در یافتن اطلاعات موردنیاز از اینترنت و منابع الکترونیکی با متغیرهای جنسیت، مقطع/درجه تحصیلی، و رشته تحصیلی آنان هیچگونه رابطه معناداری وجود ندارد. اطلاعات بدست آمده از خودارزیابی افراد مورد پژوهش درباره ی میزان تجربه و موفقیت آنها در استفاده از اینترنت و منابع الکترونیکی نشان می دهد که نیمی از آنها خود را در این زمینه "آزموده" فرض کرده اند به این معنی که آنها در یافتن اطلاعات موردنیازشان موفق هستند، ولی برخی مواقع به کمک نیاز دارند.

نتایج آزمون خی دو همچنین بیانگر آن است که اکثر افراد جامعه بیش از سه سال در بکارگیری اینترنت و منابع الکترونیک تجربه دارند و گزینه ی بین دو تا سه سال را در رتبه ی دوم انتخاب کرده اند. در دو مقایسه، میزان تجربه استفاده از اینترنت با متغیر جنسیت، و همچنین میزان تجربه استفاده از اینترنت با متغیر رشته تحصیلی، هیچگونه رابطه معناداری وجود ندارد و این دو متغیر از هم مستقل می باشند و نمی توان رابطه معناداری را بین نظرات پاسخگویان با جنسیت آنان و رشته تحصیلیشان با میزان تجربه استفاده از اینترنت و منابع الکترونیکی مشاهده کرد. در این دو مورد سطح معناداری از آلفای پژوهش بزرگتر است ( $0/05 < 0/731$ ) و ( $0/05 < 0/155$ ). از سوی دیگر، بین میزان تجربه استفاده از اینترنت با مقطع/درجه تحصیلی رابطه معناداری مشاهده می شود. به عبارت دیگر، از نظر میزان تجربه استفاده از اینترنت، به طور معناداری بین سه دسته جامعه پژوهش، اعضای هیأت علمی، دانشجویان مقطع دکتری، و دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، تفاوت وجود دارد. در مرتبه اول اعضای هیأت علمی، در مرتبه دوم دانشجویان مقطع دکتری، و در در مرتبه ی آخر هم دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد قرار دارند.

نحوه آشنایی سه گروه مورد مطالعه با اینترنت در درجه ی اول از طریق تجربه ی شخصی و روش آزمون و خطا بوده است. رتبه ی دوم برای اعضای هیأت علمی مطالعه ی کتاب و مقاله بوده، ولی برای دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، همکاران و دوستان می باشد. ۱۱/۹ درصد اعضای هیأت علمی، اولویت سوم را از طریق برنامه کمکی که در موتورهای جستجو قرار دارد، دانسته اند. سایر روشها برای اعضای هیأت علمی به ترتیب عبارتند از همکاران و دوستان، استفاده از نرم افزارها و شرکت در کلاس، و سایر موارد. در مورد دانشجویان کارشناسی ارشد باید گفت که مطالعه ی کتاب و مقاله، استفاده از برنامه کمکی موتورهای جستجو، شرکت در کلاس و استفاده از نرم افزارها، از دیگر روش های معمول آشنایی با اینترنت است. و برای دانشجویان دکتری رتبه ی سوم به بعد شامل شرکت در کلاس، مطالعه کتاب و مقاله، برنامه کمکی در موتورهای جستجو، و سایر موارد است.

یکی از شیوه های رایج و مرسوم کسب آگاهی و دانش، ارتباطات شخصی می باشد که به عنوان عاملی مهم در ارتباطات علمی شناخته می شود. در این پژوهش نیز، به منظور آشنایی با اینترنت و منابع الکترونیکی، گزینه ی دوستان و همکاران از سوی دانشجویان درصد بالایی را به خود اختصاص داده است.

## هدف جستجو و نوع منابع اطلاعاتی

نگاهی به اهداف جستجوی اطلاعات نشان می دهد، فعالیتهای پژوهشی (۲۱/۰ درصد)، فعالیتهای آموزشی (۱۶/۵ درصد)، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی (۱۴/۶ درصد)، برقراری ارتباط با سایر همکاران و پژوهشگران داخل و خارج کشور (۱۴ درصد)، و شناسایی منابع تخصصی (۱۳/۳ درصد)، به ترتیب اهداف اولیه اعضای هیأت علمی از جستجوی اطلاعات است. برای دانشجویان کارشناسی ارشد می توان به گزینه های فعالیتهای پژوهشی (۲۱/۸ درصد)، دستیابی به اطلاعاتی که در منابع چاپی یافت نشده است (۱۳/۶ درصد)، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی (۱۳/۲ درصد)، و شناسایی منابع تخصصی (۱۳/۱ درصد) اشاره کرد. دانشجویان دوره دکتری نیز بیشترین اهداف خود را از جستجوی اطلاعات فعالیتهای پژوهشی (۲۰/۰ درصد)، شناسایی منابع تخصصی (۱۴/۳ درصد)، دستیابی به اطلاعاتی که در منابع چاپی یافت نشده است (۱۳/۹ درصد)، فعالیتهای آموزشی (۱۳/۴ درصد)، و روزآمد کردن اطلاعات تخصصی (۱۳/۴ درصد) دانسته اند. در کل می توان نتیجه گرفت که در هر سه گروه اهداف جستجوی اطلاعات تخصصی است و بیشتر به منظور فعالیتهای علمی و پژوهشی صورت می گیرد. و از سوی دیگر اهدافی از قبیل تنوع و سرگرمی، و سایر موارد کمترین میزان را به خود اختصاص داده است.

اگر به تفکیک سه گروه مورد بررسی، اعضای هیأت علمی، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، و دانشجویان مقطع دکتری، به اهداف جستجوی اطلاعات نگریسته شود، می توان دریافت که بین این سه گروه تفاوت چندانی وجود ندارد. در بین اعضای هیأت علمی، فعالیتهای پژوهشی، فعالیتهای آموزشی، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی در اولویتهای اول تا سوم قرار دارند. در مقطع کارشناسی ارشد اولویتهای اول تا سوم شامل فعالیتهای پژوهشی، دستیابی به اطلاعاتی که در منابع چاپی یافت نشده است و روزآمد کردن اطلاعات تخصصی است. در مقطع دکتری اولویت با فعالیتهای پژوهشی و شناسایی منابع تخصصی است، و دستیابی به اطلاعاتی که در منابع چاپی یافت نشده است، در اولویت سوم قرار دارد. استفاده از اینترنت به کاری روزمره و عادی در بین کاربران تبدیل شده است. کتابخانه ها و دانشکده ها می توانند با انجام اقداماتی از قبیل ایجاد وب سایت مفید و با حجم زیاد اطلاعات و بخش های مختلف، ایجاد پورتال های موضوعی و قرار دادن آن ها بر روی وب سایت کتابخانه، ایجاد میز مرجع دیجیتال که برای کاربران از راه دور امکان برقراری ارتباط و ارائه پرسش و دریافت پاسخ فراهم شود، پیوند به منابع اطلاعاتی غنی دیگر، و وب سایتها و انجمن های علمی در جهت دهی و سوق دادن کاربران به فعالیتهای علمی و پژوهشی موثر باشند.

جدول ۲- نوع منابع اطلاعاتی مورد جستجو به تفکیک سه گروه

دانشجویان دکتری		دانشجویان کارشناسی ارشد		اعضای هیأت علمی		نوع منابع اطلاعاتی
رتبه	درصد	رتبه	درصد	رتبه	درصد	
۲	۱۳/۵	۱	۱۶/۵	۱	۲۰/۲	پایگاههای اطلاعاتی دارای متن کامل مقاله
۱	۱۸/۴	۲	۱۴/۷	۲	۱۵/۳	مجلات الکترونیکی تخصصی
۳	۱۰/۹	۳	۱۲/۰	۲	۱۵/۳	کتابهای الکترونیکی
۴	۱۰/۵	۴	۱۰/۹	۳	۱۱/۱	وب سایت دانشگاهها، مراکز آموزش عالی و گروههای آموزشی و انجمن های علمی
۳	۱۰/۹	۵	۱۰/۰	۵	۶/۹	پایان نامه ها
۷	۶/۱	۶	۸/۱	۶	۶/۲	اخبار علمی
۶	۶/۵	۷	۶/۱	۴	۹/۷	پایگاههای اطلاعاتی کتابشناختی (چکیده نامه ها و نمایه نامه ها)
۵	۸/۷	۱۱	۳/۳	۵	۶/۹	فراخوان و ثبت نام در همایش ها
۱۰	۲/۶	۸	۵/۶	۸	۲/۰	منابع صوتی و تصویری و چندرسانه ای
۹	۳/۵	۹	۵/۱	۷	۲/۷	منابع مرجع الکترونیکی(واژه نامه ها و دائرة المعارف ها و ...)
۱۰	۲/۶	۱۰	۳/۴	۹	۰/۶۹	استانداردها
۸	۳/۹	۱۲	۲/۴	۹	۰/۶۹	فهرست رایانه ای کتابخانه ها در اینترنت
۱۱	۰/۸۷	۱۴	۰/۳۶	۹	۰/۶۹	پروانه های ثبت اختراع
۱۲	۰/۴۳	۱۳	۰/۹۸	۹	۰/۶۹	سایر موارد

با ظهور شبکه‌ی جهانی وب و استفاده‌ی گسترده از آن به منظورهای گوناگون، اطلاعات و منابع اطلاعاتی با اشکال جدیدی در دسترس کاربران این شبکه قرار گرفت. بدیهی است که استفاده از این منابع در درجه‌ی نخست مستلزم آگاهی از وجود چنین منابعی و در درجه‌ی دوم، دانستن روش استفاده از آنها می‌باشد. جدول ۲، تفاوت بین نظرات سه گروه مورد بررسی یعنی اعضای هیأت علمی، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، و دانشجویان مقطع دکتری در انتخاب نوع منبع اطلاعاتی را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود، اعضای هیأت علمی به ترتیب پایگاه‌های اطلاعاتی دارای متن کامل مقاله (۲۰/۲ درصد)، مجلات الکترونیکی تخصصی (۱۵/۳ درصد)، کتابهای الکترونیکی (۱۵/۳ درصد)، و وب سایتهای علمی (۱۱/۱ درصد) را به میزان زیادی مورد استفاده قرار می‌دهند. دانشجویان کارشناسی ارشد نیز به ترتیب پایگاه‌های اطلاعاتی دارای متن کامل مقاله (۱۶/۵ درصد)، مجلات الکترونیکی تخصصی (۱۴/۷ درصد)، کتابهای الکترونیکی (۱۲ درصد)، وب سایت های مراکز علمی و دانشگاهی (۱۰/۹ درصد)، پایان نامه ها (۱۰ درصد)، و اخبار علمی (۸/۱ درصد) را نسبت به سایر منابع ذکر شده بکار می‌گیرند. دانشجویان مقطع دکتری، اولویت اول نوع منابع اطلاعاتی را مجلات الکترونیکی تخصصی (۱۸/۴ درصد) ذکر کرده اند. و بعد از آن از پایگاه‌های اطلاعاتی دارای متن کامل مقاله (۱۳/۵ درصد)، کتابهای الکترونیکی (۱۰/۹ درصد)، وب سایت مراکز علمی و دانشگاهی (۱۰/۵ درصد)، و فراخوان و ثبت نام در همایش ها (۸/۷ درصد) استفاده می‌کنند.

### چگونگی شناسایی منابع اینترنتی در جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی

در اینترنت ابزارهای مختلفی با امکانات و قابلیت های گوناگون برای دستیابی به اطلاعات موجود می‌باشد که مهارت در بکارگیری آن ها، کاربران را قادر می‌سازد که به اطلاعات موردنظر خود دست یافته، و باتوجه به نیاز خود بهترین آن ها را انتخاب و بکار گیرند. جدول ۳، نشان می‌دهد، اعضای هیأت علمی منابع اینترنتی مناسب را به منظور استفاده در پژوهشهای خود، بیشتر از طریق پیگیری مأخذ در منابع الکترونیکی (۱۷/۷ دصد)، ارتباطات شخصی (۱۷ درصد)، استفاده از موتورهای جستجو و راهنما (۱۶/۲ درصد)، معرفی سایتهای در مجلات و خبرنامه ها (۱۱/۸ درصد) شناسایی می‌کنند. عمده ترین روشهای شناسایی منابع اینترنتی برای دانشجویان کارشناسی ارشد به ترتیب عبارتند از استفاده از موتورهای جستجو و راهنما، پیگیری مأخذ در منابع الکترونیکی، معرفی سایتهای در مجلات و خبرنامه ها، ارتباطات شخصی، ابرموتورهای جستجو، پیگیری مأخذ در منابع چاپی. دانشجویان دوره ی دکتری نیز برای شناسایی منابع اینترنتی،

استفاده از موتورهای جستجو و راهنما، پیگیری مآخذ در منابع الکترونیکی، ارتباطات شخصی، پیگیری مآخذ در منابع چاپی، پیوندهای فرامتنی موجود در سایت ها، و سایر موارد استفاده می کنند.

### جدول ۳- مقایسه روشهای شناسایی منابع اینترنتی

دانشجویان دکتری		دانشجویان کارشناسی ارشد		اعضای هیأت علمی		چگونگی شناسایی منابع اینترنتی
رتبه	درصد	رتبه	درصد	رتبه	درصد	
۳	۱۴/۷	۴	۱۲/۵	۲	۱۷/۰	بوسیله ارتباطات شخصی
۶	۷/۶	۳	۱۲/۷	۴	۱۱/۸	از طریق معرفی سایتها در مجلات و خبرنامه ها
۹	۲/۵	۱۱	۱/۵	۱۰	۲/۲	از طریق حضور در سمینارها
۴	۸/۹	۶	۹/۵	۵	۹/۶	پیگیری مآخذ در منابع چاپی
۲	۱۷/۹	۲	۱۳/۷	۱	۱۷/۷	پیگیری مآخذ در منابع الکترونیکی
۸	۳/۸	۸	۴/۱	۷	۵/۱	از طریق معرفی سایتها در Email
۸	۳/۸	۷	۴/۶	۹	۲/۹	عضویت و اشتراک در فهرستهای پستی و گروههای خبری
۵	۸/۳	۹	۳/۸	۶	۵/۹	پیوندهای فرامتنی موجود در سایتها
۷	۴/۴	۹	۳/۸	۷	۵/۱	از طریق نشانی منابع اینترنتی (URL)
۸	۳/۸	۵	۱۰/۵	۸	۴/۴	ابرموتورهای جستجو
۱	۲۳/۰	۱	۱۹/۱	۳	۱۶/۲	استفاده از موتورهای جستجو و راهنماها
۱۰	۰/۶۴	۱۰	۳/۱	۱۱	۱/۴	دروازه های اطلاعاتی
-	-	۱۲	۰/۳۳	-	-	سایر موارد

به لحاظ استفاده از منابع چاپی، ۵۴/۲ درصد از اعضای هیأت علمی از ۲۶ تا ۵۰ درصد نیازهای اطلاعاتی خود را از این نوع منابع تأمین می کنند. ۴۲/۱ درصد دانشجویان کارشناسی ارشد و ۳۹/۵ درصد دانشجویان دکتری نیز به میزان ۲۶ تا ۵۰ درصد نیازهای اطلاعاتی خود را با استفاده از منابع چاپی تأمین می کنند. در هر سه مقایسه، میزان رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع چاپی با متغیر جنسیت، میزان رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع چاپی با متغیر مقطع/درجه تحصیلی، و میزان رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق منابع چاپی با متغیر رشته تحصیلی هیچگونه رابطه معناداری ندارد.

به عبارتی، بین این متغیرها وابستگی وجود ندارد و از هم مستقل می باشند. همانطور که مشاهده می شود، مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش بیشتر است

$$(0/05 < 0/069) (0/05 < 0/334) (0/05 < 0/567).$$

یافته ها نشان داد، ۴۰٪ درصد اعضای هیأت علمی ۲۶ تا ۵۰ درصد نیازهای اطلاعاتی خود را با استفاده از منابع الکترونیک رفع می کنند و ۲۵٪ درصد آنان از ۵۱ تا ۷۵ درصد این منابع را بکار می برند. ۴۳٪ درصد دانشجویان کارشناسی ارشد و ۳۵٪ درصد دانشجویان دکتری، ۵۱ تا ۷۵ درصد نیازهای اطلاعاتیشان را از طریق منابع به شکل الکترونیک تأمین می کنند. در دو مقایسه، رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق اینترنت و منابع الکترونیک با متغیر جنسیت و همچنین، میزان رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق اینترنت و منابع الکترونیک با متغیر مقطع/درجه تحصیلی هیچگونه رابطه معناداری مشاهده نمی شود.  $(0/05 < 0/677)$   $(0/05 < 0/120)$ . اما بین میزان رفع نیازهای اطلاعاتی از طریق اینترنت و منابع الکترونیک با متغیر رشته ی تحصیلی رابطه معنادار وجود دارد و این امر نشان از استفاده بیشتر دانشجویان و گروههای علمی رشته های مدیریت صنعتی و مدیریت بازرگانی نسبت به سایر رشته ها در تأمین نیازهای اطلاعاتیشان از طریق اینترنت و منابع الکترونیک دارد. در این مورد مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش کوچکتر است و نمی توان این دو را مستقل فرض کرد  $(0/05 < 0/001)$ .

### دلایل استفاده از اینترنت و مشکلات موجود

نتایج مربوط به دلایل استفاده از اینترنت در بین گروههای مورد بررسی به این شرح است: در مورد اعضای هیأت علمی مهمترین دلیلی که در رتبه ی اول قرار گرفته است، روزآمد بودن اطلاعات (۲۳٪ درصد) می باشد. دلیل دوم، در دسترس بودن (۱۹٪ درصد)، و دلایل سوم، کم هزینه بودن (۱۷٪ درصد)، و سرعت در بازیابی اطلاعات (۱۷٪ درصد) می باشند. دلایل استفاده از اینترنت در بین دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد به ترتیب عبارتند از در دسترس بودن (۲۰٪ درصد)، روزآمد بودن اطلاعات (۱۸٪ درصد)، حجم زیاد اطلاعات (۱۷٪ درصد)، کم هزینه بودن (۱۵٪ درصد)، سرعت در بازیابی اطلاعات (۱۴٪ درصد)، و سادگی در استفاده و بازیابی (۱۳٪ درصد). در مورد دانشجویان دکتری، دلایل استفاده از اینترنت در درجه ی اول در دسترس بودن (۲۰٪ درصد)، و در درجه ی دوم، حجم زیاد اطلاعات (۱۹٪ درصد) می باشد. سایر دلایل عبارتند از: روزآمد بودن اطلاعات (۱۷٪ درصد)، سرعت در بازیابی اطلاعات (۱۶٪ درصد)، کم هزینه بودن (۱۳٪ درصد)، سادگی در استفاده و بازیابی (۱۲٪ درصد)، و ۵٪ درصد سایر موارد.

**جدول ۴- مشکلات استفاده از اینترنت در سه گروه مختلف**

مشکلات استفاده از اینترنت		اعضای هیأت علمی		دانشجویان کارشناسی ارشد		دانشجویان دکتری	
رتبه	درصد	رتبه	درصد	رتبه	درصد	رتبه	درصد
۵	۸/۶	۵	۶/۶	۶	۷/۸	۶	۶
۳	۱۴/۷	۳	۸/۴	۵	۸/۵	۵	۵
۶	۰/۸۶	۶	۸/۴	۵	۲/۸	۹	۹
۴	۹/۵	۴	۶/۵	۷	۳/۵	۸	۸
۴	۹/۵	۴	۱۲/۸	۳	۱۳/۴	۳	۳
۴	۹/۵	۴	۱۱/۸	۴	۱۲/۷	۴	۴
۱	۱۹/۱	۱	۲۱/۱	۱	۲۵/۵	۱	۱
۲	۱۸/۲	۲	۱۷/۸	۲	۱۹/۸	۲	۲
۴	۹/۵	۴	۵/۲	۸	۴/۲	۷	۷
-	-	-	۱/۰	۹	۱/۴	۱۰	۱۰

مشکلات و عوامل بازدارنده ای وجود دارند که باعث می شوند از منابع و ابزارها و خدمات شبکه ی اینترنت به طرز مؤثری استفاده نشود. در پژوهش حاضر، به منظور آگاهی از مسائل و مشکلات اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی در استفاده از اینترنت، پرسشی در نظر گرفته شده است. جدول ۴، تفاوت بین سه گروه مورد پژوهش را در مورد میزان تأثیر هر یک از مشکلات گفته شده در استفاده از اینترنت نشان می دهد. همانطور که این کردار نشان می دهد، هر سه گروه



به ترتیب بیشترین نارضایتی را ناشی از ترافیک شبکه و پایین بودن سرعت اینترنت و نیز، مناسب نبودن امکانات سخت افزاری و نرم افزاری موجود دارند.

### میزان آشنایی و استفاده از موتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی

باتوجه به اینکه موتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی تخصصی و عمومی بسیاری وجود دارند که قادر به بازیابی اطلاعات موردنیاز کاربران هستند بنابراین، انتخاب درست این ابزارهای جستجو و آگاهی از فرایند کار آنها باعث می شود کاربران اطلاعات باکیفیتی بازیابی کرده و نیز، در وقت آنها صرفه جویی شود. امروزه بسیاری از منابع اطلاعاتی از قبیل کتابها و نشریات به صورت الکترونیکی در اختیار استفاده کنندگان و بخصوص جوامع دانشگاهی قرار می گیرد. در این پرسش مهمترین پایگاههای اطلاعاتی و علمی که دارای منابع الکترونیکی بویژه کتاب و مقاله هستند، و از طرفی اکثر آنها را نیز دانشگاه مشترک می باشد، گنجانده شده تا میزان آشنایی و استفاده ی اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده در این رابطه سنجیده شود. نتایج بررسی نشان داد، پایگاه اطلاعاتی Emerald با ۱۸/۶۰ درصد شناخته شده ترین و پراستفاده ترین پایگاه اطلاعاتی در بین پایگاههای مورد بحث است. پایگاه اطلاعاتی Elsevier در رتبه دوم و پایگاه اطلاعاتی Proquest (۱۵/۲۰ درصد) در رتبه سوم قرار دارد. از دیگر پایگاههای اطلاعاتی مورد استفاده گروههای علمی EBSCO است. سایر پایگاهها که از شناخت بیشتری برخوردار هستند عبارتند از: Springer (۹/۸۰ درصد) که به میزان ۶/۷ درصد استفاده می شود. JohnWiley (۹/۱۰ درصد) که به میزان ۵/۲ درصد بکار گرفته می شود. ISI ، Blackwel ، و Scopus در رده های آخر قرار دارند.

### آشنایی و استفاده از جستجوی پیشرفته و عملگرهای بولی

استفاده از عملگرهای بولی به عنوان یک استراتژی موثر برای بهبود نتایج حاصله در استفاده از موتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی اهمیت بسیاری دارد. با این وجود، فقط ۵۱/۳۸ درصد شرکت کنندگان در این پژوهش گاهی اوقات و یا اغلب اوقات از این استراتژی ها استفاده می کنند و نیمی دیگر یا با این مسائل آشنا نبوده، و یا از مزایای چنین استراتژیهای آگاهی ندارند. می توان حتی با بکارگیری عملگرهای ساده ای نظیر بعلاوه و یا منفی به میزان زیادی جستجو را خاص کرد، و به نتایج مرتبط تر و بهتری دست یافت. جدول ۵، جزئیات حاصل از این پرسش را در بر دارد.

## جدول ۵- میزان استفاده از عملگرهای بولی در بین جامعه مورد پژوهش

اغلب اوقات		گاهی اوقات		استفاده نکرده ام		عملگرهای بولی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۲۳/۰	۶۲	۳۷/۲	۱۰۰	۳۹/۰	۱۰۵	استفاده از and, or, not برای ارتباط کلیدواژه های جستجو
۳۷/۵	۱۰۱	۳۲/۷	۸۸	۲۹/۴	۷۹	استفاده از علامت (+) برای متصل کردن واژه های جستجو
۸/۶	۲۳	۱۵/۶	۴۲	۷۴/۷	۲۰۱	استفاده از علامت منفی (-) ( برای حذف واژه ها در هنگام جستجو
۶/۷	۱۸	۱۶/۰	۴۳	۷۵/۱	۲۰۲	استفاده از علامت ستاره (*) برای حروف حذف شده از انتها و یا بین واژه های جستجو
۵۳/۹	۱۴۵	۲۵/۷	۶۹	۱۹/۷	۵۳	استفاده از علامت گیومه "" برای نشان دادن عبارتی بودن واژه های جستجو
۲۵/۹۴	۶۹/۸	۲۵/۴۴	۶۸/۴	۴۷/۵۸	۱۲۸	میانگین

همانگونه که در جدول مشخص است، ۳۹/۰ درصد از عملگرهای and, or, not استفاده نکرده‌اند، و تنها ۲۳/۰ درصد اغلب اوقات از این عملگرها استفاده می‌کنند. این عملگرها، در جهت گسترش و یا محدود کردن دامنه جستجو بسیار موثر هستند. استفاده از عملگر بعلاوه در میان عملگرهای مورد بحث در رتبه دوم قرار دارد.

توانایی حذف مدارکی که شامل لغات خاص هستند با علامت منفی (-) یکی از راههای مفید و موثر برای اخص کردن و اصلاح جستجو است. ۷۴/۷ درصد شرکت کنندگان در پژوهش تاکنون از این علامت در جستجوهای خود استفاده نکرده‌اند.

عمل کوتاه‌سازی امکانی است که با وارد کردن بخشی از واژه‌ها، مشتقات مختلف آنها را نیز در فرایند کاوش‌بازیابی می‌کنیم. به این ترتیب دامنه جستجو را گسترش می‌دهیم در اکثر موتوهای جستجو و پایگاه‌های اطلاعاتی و سایر ابزارهای کاوش، عملگر کوتاه‌ساز علامت ستاره (\*) است. در پژوهش حاضر ۷۵/۱ درصد تاکنون از این امکان استفاده نکرده‌اند.

جستجوی عبارتی یک اصل اساسی در جستجوی موثر در وب است. با بکارگیری این عملگر می‌توان بجای کلمات انفرادی، یک عبارت را وارد کرد و از این طریق به آنچه که مدنظر است، دست یافت. میزان استفاده از این عملگر به نسبت عملگرهای دیگر در میان اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده زیاد است. تنها ۱۹/۷ درصد تاکنون آن را استفاده نکرده‌اند. تحلیل سایر یافته‌ها در این رابطه به شرح زیر است:

-در مقایسه‌ی نظرات در خصوص میزان استفاده از عملگرهای بولی با متغیر جنسیت، هیچگونه رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود. در همه‌ی این موارد، مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش بزرگتر است:

$$(< 0/05) \quad (0/439, 0/946, 0/364, 0/530, 0/056)$$

بنابراین با مراجعه به جدول متوجه می‌شویم که بین نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی در زمینه‌ی استفاده از عملگرهای بولی و جنسیت آنان هیچگونه رابطه معناداری وجود ندارد.

-در مقایسه نظرات در خصوص میزان استفاده از عملگرهای فوق با متغیر مقطع/درجه تحصیلی، در برخی موارد رابطه معنادار وجود دارد. موارد دارای رابطه معنادار به دو علامت بعلاوه و گیومه مربوط می‌شود. در رابطه با استفاده از علامت بعلاوه با سطح معناداری ( $\text{sig} = 0.028$ ) و علامت گیومه با سطح معناداری ( $\text{sig} = 0.010$ ) در بین سطوح مقطع/درجه تحصیلی رابطه معنادار مشاهده می‌شود:

الف. در رابطه با علامت بعلاوه، ۵۰ درصد اعضای هیأت علمی از این علامت در جستجوهای خودشان استفاده نکرده‌اند، دانشجویان مقطع دکتری با ۲۹ درصد عدم استفاده در مرتبه‌ی بعدی قرار دارند، در حالیکه در مورد دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، تنها ۲۵ درصد از آن‌ها در انجام جستجوهایشان در استفاده از این علامت بی‌بهره هستند. به عبارت دیگر، اعضای هیأت علمی به طور معناداری در مقایسه با دانشجویان مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد از علامت بعلاوه در جستجوهای خود استفاده نمی‌کنند.

ب. در رابطه با علامت گیومه، ۶۰ درصد دانشجویان دکتری اغلب از این علامت در جستجوهای خودشان استفاده می‌کنند، این مقدار در بین دانشجویان کارشناسی ارشد ۵۷ درصد

است در صورتیکه تنها نزدیک به ۳۰ درصد اعضای هیأت علمی در اغلب موارد در جستجوهایشان از علامت گیومه بهره می گیرند. به بیان دیگر، اعضای هیأت علمی به طور معناداری در مقایسه با دانشجویان مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد، کمتر از علامت گیومه در اغلب جستجوهایشان استفاده می کنند.

- در مقایسه نظرات پیرامون میزان استفاده از عملگرها با متغیر رشته تحصیلی، در برخی موارد رابطه معنادار مشاهده می شود. موارد دارای رابطه معنادار به چهار علامت استفاده از and or not، استفاده از علامت بعلاوه، استفاده از علامت ستاره، و استفاده از علامت گیومه مربوط می شود. در خصوص استفاده از علامت and or not با سطح معناداری ( $\text{sig} = 0.016$ )، علامت جمع ( $\text{sig} = 0.001$ )، علامت ستاره ( $\text{sig} = 0.001$ )، و علامت گیومه با سطح معناداری ( $\text{sig} = 0.000$ ) در بین سطوح رشته تحصیلی رابطه معنادار مشاهده می شود:

الف. در رابطه با علامت and or not، در بین همه پاسخگویان، گروه حسابداری با ۶۲ درصد و گروه مدیریت جهانگردی با ۴۷ درصد، کمترین میزان عدم استفاده از این علامت در جستجوهایشان را اعلام کرده اند بنابراین، این دو گروه آموزشی نسبت به سایر گروههای دیگر، از میزان آشنایی و استفاده ی کمتری از عملگر یادشده به منظور اخص کردن جستجوهای خود برخوردار هستند و این امر موجب رابطه ی معنی دار با سایر گروهها شده است. در استفاده و بکار گیری این عملگر، گروه مدیریت صنعتی در رتبه اول قرار دارد.

ب. در رابطه با علامت بعلاوه، در بین همه گروهها، گروه رشته حسابداری با ۴۷ درصد و گروه مدیریت دولتی با ۳۷ درصد، کمترین میزان استفاده از این علامت در جستجوهایشان را گزارش کرده اند. در این مورد نیز گروه مدیریت صنعتی به منظور اخص کردن جستجو و کسب نتایج بهتر در جستجو و بازیابی اطلاعات به مقدار فراوانی از این عملگر استفاده می کند.

ج. در خصوص علامت ستاره، گروه مدیریت جهانگردی با ۱۰۰ درصد، و گروه حسابداری با ۸۷ درصد، و گروه مدیریت دولتی با ۸۴ درصد، کمترین میزان استفاده از این علامت را در جستجوهای خود دارند. گروه مدیریت صنعتی در استفاده از این عملگر در رتبه ی بالاتری قرار دارد.

د: در خصوص علامت گیومه، در بین کلیه پاسخ دهندگان، گروه مدیریت دولتی با ۳۹ درصد، و گروه و دانشجویان رشته حسابداری با ۲۴ درصد، کمترین میزان استفاده از این علامت در جستجوهای خود را دارند از سوی دیگر، گروه آموزشی و دانشجویان رشته مدیریت صنعتی در استفاده از این عملگر در مرتبه ی بالاتری قرار دارند. در کل، می توان این گونه بیان کرد که گروههای آموزشی مدیریت صنعتی و مدیریت بازرگانی در همه موارد، بیشترین استفاده را از این عملگرها در مقایسه با سایر رشتهها دارند.

به منظور موفقیت بیشتر و دست یافتن به اطلاعات باکیفیت و موردنظر لازم است که با امکانات و قابلیت‌های جستجوی پیشرفته آشنا بود. این قابلیت امکان جستجوی نوع خاصی از منابع نظیر گزارش، مقاله، مطالعه موردی، کتاب، پایان نامه، و همچنین امکان جستجوی منبعی با صفحات مشخص، و نیز امکان جستجوی منبعی در زمان مورد نظر، امکان وارد کردن چندین واژه و یا عبارت، و ... را فراهم می‌سازند. از این لحاظ، جستجوی پیشرفته موتور جستجوی Google و میزان استفاده از آن در بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به نسبت موتورهای جستجوی دیگر بیشتر است. ۲۴۱ نفر جستجوی پیشرفته این موتور جستجو را شنیده‌اند، ۹ نفر از آن استفاده نکرده، ۱۰۲ نفر گاهی اوقات، و ۱۳۱ نفر اغلب اوقات از آن استفاده می‌کنند. جستجوی پیشرفته راهنمای موضوعی و موتور کاوش Yahoo در بین گزینه‌های مورد بحث به میزان ۱۸/۰۰ درصد شناخته شده تر می‌باشد یعنی در رتبه دوم قرار دارد. جستجوی پیشرفته پایگاه اطلاعاتی Elsevier به میزان ۱۳/۱۰ درصد برای پاسخ دهندگان به این پرسش شناخته شده است. جستجوی پیشرفته پایگاه اطلاعاتی EBSCO در رتبه چهارم قرار دارد. جستجوی پیشرفته ابزارهای جستجوی Hot Bot، Altavista، و Blackwell دارای کمترین میزان آشنایی و کاربرد هستند. بطوریکه تنها ۵/۲ درصد از امکانات پیشرفته Altavista استفاده می‌شود، ۳/۳ درصد نیز اغلب اوقات قابلیت‌های پیشرفته پایگاه اطلاعاتی Blackwell را بکار می‌گیرند، و فقط ۱/۱ درصد گاهی اوقات از امکانات پیشرفته ی Hot Bot استفاده می‌کنند.

### رضایتمندی از خدمات اینترنت دانشکده و راههای بهبود آن

در مورد نقش کارشناسان کتابخانه و اطلاع رسانی در راهنمایی و جستجوی اطلاعات از اینترنت و منابع الکترونیکی، یافتن‌ها نشان داد، ۴۵/۳ درصد از کل پاسخ دهندگان نقش این کارشناسان را بسیار کم و کم دانسته‌اند، ۱۹/۰ درصد نقش آن‌ها را در حد متوسط ارزیابی کرده‌اند، و فقط ۳۴/۶ درصد نقش این کارشناسان را زیاد و بسیار زیاد دانسته‌اند. در سطح آمار استنباطی، در مقایسه‌ی نظرات در خصوص نقش کارشناسان کتابخانه و اطلاع رسانی در راهنمایی و جستجوی اطلاعات از اینترنت و منابع الکترونیکی با متغیرهای جنسیت، مقطع/درجه تحصیلی، و رشته تحصیلی هیچگونه رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود. در همه‌ی این موارد مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش بیشتر است ( $0/05 < 0/169$ ،  $0/161$ ،  $0/231$ ) بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بین نظرات افراد مورد بررسی در زمینه نقش کارشناسان کتابخانه و اطلاع رسانی در راهنمایی و جستجوی اطلاعات

از اینترنت و منابع الکترونیک و جنسیت آن ها، مقطع آن ها، و نیز رشته ی تحصیلی آن ها هیچگونه وابستگی وجود ندارد و این موارد از همدیگر مستقل می باشند.

یافته ها در خصوص مقایسه نظرات در خصوص میزان رضایت از خدمات اینترنت دانشکده با متغیرهای جنسیت، و همچنین میزان رضایت از خدمات اینترنت دانشکده با رشته تحصیلی پاسخ دهندگان، هیچگونه رابطه معناداری نشان نمی دهد. در این دو مورد مقدار سطح معناداری از آلفای پژوهش بزرگتر است ( $0/05 < 0/791$ ،  $0/282$ ). اما نتایج در مقایسه میزان رضایت از خدمات اینترنت دانشکده با متغیر مقطع/درجه تحصیلی نشان از وجود رابطه معنادار در سطح ( $\text{sig} = 000.0$ ) دارد. از بعد رضایت، دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد از کمترین میزان رضایت برخوردار بوده و دانشجویان مقطع دکتری در مرتبه ی دوم، و نهایتاً اعضای هیأت علمی در رتبه ی سوم قرار گرفته اند.

### بحث و نتیجه گیری

میزان دانش مقدماتی در زمینه ی اینترنت و منابع الکترونیکی در جامعه مورد پژوهش ۵۹/۸ درصد می باشد که تا حدودی از حد متوسط بالاتر است. به بیان دیگر، می توان گفت که دانش مقدماتی جامعه مورد پژوهش بین خوب و متوسط قرار دارد. از آنجایی که این پژوهش در مورد دانشجویان تحصیلات تکمیلی انجام شده است نشان می دهد که نه تنها در دانشکده مدیریت و حسابداری این چنین مسائل و کمبودهایی در زمینه افزایش دانش وب افراد وجود دارد بلکه، در سایر مؤسسه ها و دانشگاهها نیز وضعیت بدین گونه می باشد. زیرا بسیاری از دانشجویان دوره ی کارشناسی خود را در سایر دانشگاهها گذرانده اند و در آنجا به حد کفایت به کسب مهارتهای اطلاع یابی موفق نشده اند. دانش مقدماتی وب به این میزان برای زمان حاضر که جوامع به سمت و سوی جامعه اطلاعاتی و دانش محور و نیز دولت الکترونیک و شهروندان الکترونیک در حرکت هستند، به نظر کافی نمی رسد. محیط های دانشگاهی و علمی نه تنها در آماده سازی علمی و تخصصی دانشجویان، بلکه به عنوان آموزش دهنده و تأثیر گذار باید به ایفای نقش پردازند. موسسه های آموزشی، نقش اساسی در تبدیل دانشجویان به یادگیرندگان مادام العمر دارند که آن ها را به عنوان شهروندانی آگاه وارد جامعه اطلاعاتی می کند. با چنین نگرشی در سطح موسسه های آموزش عالی نه تنها شرایط لازم برای ورود به چنان جامعه ای بدست می آید بلکه، دانشجویان در طول دوران تحصیل تجربه های ارزشمند علمی و عملی در شناسایی روشهای مناسب برای استفاده از منابع اطلاعاتی نیز کسب می کنند. بنابراین، ارائه برنامه هایی برای بالا بردن دانش مقدماتی به بهبود نوع خدمات مورد استفاده و کیفیت بهتر آنها خواهد انجامید. لازم به ذکر است که چنین پیشنهادی فقط

در جهت بالا بردن دانش عمومی افراد نیست بلکه نقش اساسی در فعالیتهای علمی و پژوهشی دارد. یعنی مساعد کردن شرایط استفاده از اینترنت و منابع الکترونیک نه تنها اعضاء را در دستیابی به اطلاعات یاری می کند بلکه، در بالا بردن سطح کمی و کیفی فعالیتهای پژوهشی موثر خواهد بود. البته در این زمینه نیاز به وجود یک میانجی در محیط های دانشگاهی که دارای مهارت و آشنایی بیشتر با روشها و ابزارهای جستجو و بازیابی اطلاعات باشد، احساس می شود.

بر اساس یافته های پژوهش، اکثر افراد مورد بررسی از طریق دو گزینه ی تجربه شخصی و روش آزمون و خطا با اینترنت آشنا شده اند. حال که میزان آشنایی با اینترنت و منابع الکترونیکی عمدتاً و برای گروه بیشتری از افراد از طریق روش آزمون و خطا و همکاران و دوستان می باشد و این امر گاهی اوقات مستلزم صرف مدت زمان زیادی به منظور یادگیری و خودآموزی و یا رسیدن به نتیجه می شود. بنابراین، فراهم آوردن بخشی مجزا به منظور آشنا کردن بیشتر اعضای هیأت علمی و دانشجویان نه تنها موجب بهره گیری هرچه بیشتر آنان از منابع اینترنتی می شود بلکه، باعث صرفه جویی در وقت نیز می شود.

از روشهای برقراری ارتباط با پژوهشگران داخلی و خارجی استفاده از گروههای بحث است که میزان استفاده از این خدمت در بین جامعه آماری بسیار پایین است. آشنایی بیشتر جامعه آماری با این خدمت موجب می شود که آن ها بتوانند پژوهشگرانی را که دارای علائق موضوعی مشترک با خود هستند شناسایی کنند، و مسائل و مشکلات علمی خود را با آن ها در میان بگذارند و در حوزه ی موضوعی خود به تبادل نظر و روزآمد کردن اطلاعات خود بپردازند. شیوه ی کار در گروه بحث الکترونیکی مبتنی بر پست الکترونیکی است. هر کاربری که تقاضای عضویت در گروه کند نشانی پست الکترونیکی او در فهرست اعضاء ثبت می شود. از این پس هر پیغامی که از طریق پست الکترونیکی به آدرس گروه بحث الکترونیکی ارسال شود، به طور خودکار برای تمامی اعضاء ارسال می شود. هر یک از اعضاء نیز می توانند پیغامی را برای کلیه اعضاء ارسال و یا موضوعی را مطرح کنند. امروزه گروههای بحث الکترونیکی تخصصی و عمومی زیادی در سطح جهان وجود دارد که در رفع مشکلات تخصصی و عمومی کاربران موثر هستند. یک نمونه از این گروههای بحث الکترونیکی فعال در ایران، گروه بحث الکترونیکی در زمینه ی کتابداری و اطلاع رسانی بنام LIS: Library And Information Science Discussion Group است که به همت یکی از اعضای هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد در سال ۱۳۷۶ راه اندازی شد. در مدت فعالیت این گروه، پرسشهای بسیاری مطرح شده، اخبار بسیار زیادی بین اعضاء ردوبدل شده، امکان آگاهی از همایشها فراهم شده، به محیط مناسبی برای به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات و استفاده از تجربیات اعضاء تبدیل شده، و به عنوان یک سرمایه ی اجتماعی مورد بهره

برداری قرار می گیرد. پیشنهاد می شود هر یک از گروههای علمی دانشکده به تشکیل و راه اندازی گروه بحث الکترونیکی در رشته موضوعی خود اقدام کنند و در هر گروه، یک نفر از اعضای هیأت علمی مدیریت آن را عهده دار شود تا از این طریق افراد بتوانند سوالها و دیدگاههای خود را پیرامون مباحث گوناگون حرفه ای و تخصصی مطرح کنند و از نظرات اعضاء سود ببرند. ایجاد این خدمت امکان این را می دهد که دانشجویان حتی بعد از فارغ التحصیلی همچنان رابطه ی خود را با گروه حفظ کرده و به تبادل اطلاعات بپردازند.

از نکات قابل توجه در این پژوهش می توان به استفاده ی فراوان از منابعی مانند پایگاههای اطلاعاتی دارای متن کامل مقاله، کتابهای الکترونیکی، و مجلات الکترونیکی تخصصی اشاره کرد، که این امر نشان دهنده ی جستجوی اطلاعات علمی و تخصصی برای کارهای علمی و پژوهشی، پروژه های درسی، و برای تهیه ی پایان نامه ها و رساله ها است. با توجه به اینکه اهداف جستجوی اطلاعات علمی و پژوهشی است و نیاز اطلاعاتی به وسیله این نوع از منابع تأمین می شود بنابراین بهتر است در مجموعه سازی و مجموعه گستره کتابخانه به تهیه ی منابع موجود در شبکه وب اقدام شود. لازم است گروههای تخصصی جهت برآوردن نیازهای اطلاعاتی خود به شناخت انواع اطلاعات و همچنین مجراهای مختلف اطلاعاتی که هر کدام در جای خود اهمیت دارند، آگاهی یابند. استفاده ی کمتر از مواردی مانند منابع مرجع دیجیتالی، سخنرانی ها و همایش ها، استانداردها، و ... وجود دارد، در حالیکه با شناسایی و آگاهی از اشکال مختلف اطلاعاتی موجود در اینترنت می توان به بهره برداری مناسبی از آنها نائل آمد. همچنین بهتر است آموزشهای کافی در رابطه با قابلیت های جدید اینترنت از قبیل سیستم ALERT و RSS ارائه شود. با نصب Rss Reader که رایگان هم نصب می شود و سرعت و کارایی زیادی نیز دارد، جدیدترین اطلاعات در اختیار کاربر قرار می گیرد. بعبارت دیگر، نوعی از خدمات اشاعه ی اطلاعات است که آخرین اطلاعات موردنظر کاربران بر حسب نوع علاقه ی آنها ارسال می شود. در مورد اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی می توان گفت که نوع تکنولوژی مورد استفاده ی آنها از نوع PULL (کشیدن) می باشد که به صورت جستجو در مجموعه و از این طریق اطلاعات را بیرون کشیدن، است. امروزه بحث Alert بسیار مهم است این خدمت از مصادیق تکنولوژی PUSH (هل دادن) هست به این معنی که در اینجا تکنولوژی به سمت کاربر سوق داده می شود. با این امکان، سریع تر می توان به مقاله های مورد نظر دست یافت. در اینجا جستجو و مرور یکبار انجام می گیرد و دیگر از این کار بی نیاز می شویم و برای مثال به محض انتشار مجله مورد نظر، فهرست مندرجات و یا مقالات آن برای کاربر ارسال می شود.



منابع کتابخانه ای به دو شکل چاپی و غیرچاپی به عنوان منابع اصلی در تأمین نیازهای اطلاعاتی به شمار می آیند. اگر چه منابع چاپی هنوز هم به عنوان یک منبع اصلی در تأمین اطلاعات نقش دارند، منابع اینترنتی و الکترونیکی روز به روز بیشتر مورد توجه قرار می گیرند. بنابراین لازم است که کتابخانه در زمینه ی تهیه و تدارک منابع چاپی فعال باشد و از طرف دیگر، در مجموعه سازی توجه بیشتری به منابع الکترونیکی داشته باشد. منابع اطلاعاتی به لحاظ قیمت روز به روز گران تر می شوند و بودجه کتابخانه متناسب با این افزایش قیمت، افزایش نمی یابد. راه حلی مناسب تر این است که از اینترنت به عنوان یک منبع عظیم اطلاعاتی در کتابخانه هرچه بیشتر بهره گرفته شود. در این رسانه اطلاعات زیادی به شکل مجلات الکترونیکی، کتابهای الکترونیکی، وب سایتها و مراکز اطلاع رسانی اینترنتی، مجلات دسترسی آزاد، ویکی ها، فهرست های کتابخانه ای، و ... وجود دارند و کتابداران می توانند برای رشته های تخصصی دانشکده های خود، این نوع از منابع را شناسایی، سازماندهی، معرفی، و در اختیار کاربران قرار دهند.

این پژوهش نشان داد، موتورهای جستجوی یاهو و گوگل توسط اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به میزان زیادی استفاده می شوند و در مقابل، استفاده از سایر ابزارهای جستجو یا در حد پایین می باشند و یا ناشناخته هستند از بین انواع پایگاههای اطلاعاتی، Emerald، Elsevier، Proquest نیز بیشترین استفاده را دارند. بنابراین، اشتراک کامل نشریات موجود در این پایگاهها و نیز، خرید دوره های گذشته، و سایر مسائل جانبی دیگر که در ارتباط با این پایگاهها می باشند، ضروری به نظر می رسد. یک نکته ی قابل توجه عدم آشنایی اکثریت جامعه آماری با پایگاه اطلاعاتی Scopus و ISI می باشد. در معرفی این پایگاهها باید گفت که از بزرگترین پایگاههای اطلاعاتی چکیده ای و استنادی هستند و بیشترین کاربرد را برای تحلیل استنادی<sup>۱</sup> دارند. ژورنال های این پایگاهها به صورت بازبینی دقیق شده<sup>۲</sup> و همچنین ژورنال های پرستاد می باشند. این پایگاهها در مطالعات مربوط به علم سنجی بسیار حائز اهمیت هستند و می توان به ارزیابی و مقایسه ی تولیدات علمی در مناطق مختلف جهان پرداخت. از طریق این پایگاه می توان دو فرد را از دو کشور مختلف، و یا دو دانشگاه را با هم مقایسه کرد که چه میزان تولید علم و در چه حوزه هایی داشته اند. بهترین<sup>۳</sup> و برترین مقالات هر حوزه ی علمی را معرفی می کنند. همچنین از این طریق می توان به این مسأله دست یافت که چه میزان تولید علمی در ایران در یک سال مشخص صورت گرفته است، کدام پژوهشگر بیشترین تولید و بیشترین استناد را داشته است.

این پایگاهها همچنین به عنوان ابزاری بسیار کارآمد برای پژوهشگران می‌باشند که از طریق آن می‌توانند برای انتشار مقالاتشان اقدام کنند، با ژورنال‌های مهم و پر استناد آن حوزه آشنا می‌شوند و بر آن اساس تصمیم می‌گیرند که مقاله را برای کدام ژورنال ارسال کنند. در کل، اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به عنوان پژوهشگران جامعه ناگزیر از آشنایی و استفاده از این پایگاهها هستند.

با توجه به حجم زیاد اطلاعات و منابع اطلاعاتی در اینترنت، استفاده از عملگرهای بولی به هنگام جستجو در اینترنت موجب کسب نتایج بهتر و موردنظر می‌شود. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان دهنده عدم آشنایی نیمی از جامعه مورد پژوهش با عملگرهای بولی است. آشنا ساختن بیشتر کاربران با این عملگرها باعث کسب نتایج بهتر به هنگام جستجو و بازیابی منابع اینترنتی می‌شود. در مورد نقش کارشناسان کتابخانه و اطلاع رسانی در راهنمایی کاربران به هنگام استفاده از منابع اینترنتی و الکترونیکی و نیز در تأمین نیازهای اطلاعاتی آنها، تفاوت معناداری بین رشته‌ها، مقاطع، و جنسیت آنان مشاهده نمی‌شود. امروزه اهمیت اطلاعات و دانش به عنوان یک مزیت رقابتی و نقش آن در تصمیم‌گیری بر کسی پوشیده نیست. یک مدیر باید توانایی شناسایی نیازهای اطلاعاتی، جریان اطلاعات، و ارزیابی و بکارگیری آن را داشته باشد تا در رساندن سازمان به اهداف خود موفق باشد. در این پژوهش نشان داده شد که اکثر افراد روشهای درست و منطقی گردآوری و کسب اطلاعات را آن گونه که شایسته و ضروری است، ندارند. برای آموزش مهارتهای اطلاع‌یابی باید برنامه ریزی شود. همکاری کتابخانه‌ها در این مورد الزامی است.

از لحاظ رضایت از نحوه‌ی ارائه خدمات اینترنتی می‌توان گفت که درصد نارضایتی بالایی وجود دارد و گزینه‌های "کم و بسیار کم" با درصدهای بالایی انتخاب شده‌اند. موارد پیشنهادی برای بهبود خدمات اینترنتی نیز مورد توجه این پژوهش بود. بر اساس یافته‌ها و تجزیه و تحلیل‌های بدست آمده، افراد بیشتر خواهان افزایش تعداد کامپیوترهای متصل به شبکه و بهبود خطوط ارتباطی می‌باشند به عبارت دیگر، هم خواهان بهبود کیفی و هم بهبود کمی این امکانات هستند. و این نشان می‌دهد که در هر دو مورد - کمی و کیفی - باید بهتر از گذشته عمل شود.

به طور کلی، اینترنت باعث خلق دنیای جدیدی شده است. افراد مدت زیادی از وقت خود را در این دنیای مجازی سپری می‌کنند و حرکت جوامع به سوی جامعه‌ی دانش محور است. اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به مقدار زیادی این ابزار را به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی و انجام فعالیت‌های علمی و پژوهشی بکار می‌گیرند. واقعیت این است که سواد اطلاعاتی کم است، لذا می‌توان امیدوار بود که در صورت نگرش جدید به جریان اطلاعات، نیازهای کاربران، تأثیر اینترنت بر جوامع، و رفع مشکلات، میزان و کیفیت استفاده از رسانه‌های الکترونیک افزایش

یابد. نتایج این پژوهش می تواند در برنامه ریزی های آینده و در تأمین دسترسی موثرافراد به اطلاعات، و همچنین استفاده بهتر و کامل تر از خدمات متنوع اینترنت مورد استفاده قرار گیرد. از آنجایی که جامعه آماری این پژوهش یکی از دانشکده های مدیریت است، تعمیم نتایج مورد نظر پژوهشگران نیست. لیکن طبیعی است بهره گیری از نتایج می تواند با احتیاط کافی و در صورت وجود مشابهت نسبی در نمونه های دیگر صورت پذیرد.

## پی نوشت ها

۱. این مقاله حاصل طرح پژوهشی با عنوان "بررسی و مقایسه ی رفتار اطلاع یابی اعضای هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی در استفاده از اینترنت و منابع الکترونیک" است.

2. Bukland M
3. Content Validity
4. Sensus
5. Proportional Stratified Sampling
6. Citation Analysis
7. Peer Review
8. Top

## منابع فارسی

بابایی، محمود. (۱۳۷۸).، *نیاز سنجی اطلاعات*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.  
باکلند، مایکل. (۱۳۷۹).، *کتابخانه های آینده*، ترجمه بابک پرتو، مقابله و ویراستاری حمید محسنی، تهران: نشر کتابدار.  
سرمد، زهره، عباس بازرگان، و الهه حجازی. (۱۳۷۷)، *روش های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: آگاه.

صرافی زاده، اصغر. (۱۳۸۷)، *سیستم اطلاعات مدیریت: رویکرد راهبردی*. تهران: نشر ترمه.  
فتاحی، رحمت الله. (۱۳۸۳)، *سواد اطلاعاتی و بهسازی رفتار اطلاع یابی پژوهشگران ضرورت ادغام سواد اطلاعاتی در فرایند پژوهش و تولید دانش " همایش آموزش استفاده کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه ها، مراکز اطلاع رسانی، و موزه ها. گردآوری به کوشش رحمت الله فتاحی؛ با همکاری محمد حسین دیانی...[و دیگران]. مشهد: سازمان کتابخانه ها، موزه ها، و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.*

کشاوری، حمید. (۱۳۸۳)، بررسی فرایند اطلاع‌جویی پیوسته دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، *مجله کتابداری*، سال سی‌وهشتم، دفتر چهل و یکم، بهار و زمستان.

### منابع لاتین

- Belkin, N. J., Marchetti. P. G. & Cool, C. (1993). BRAQUE: Design of an Interface to Support User Interaction in Information Retrieval. *Information Processing and Management*, Special Issue on Hyper text. Vol. 29(3) pp. 325-344.
- Choo, C. W., Detlor, B., Turnbull, D. (1998), A Behavioral Model of Information Seeking on the Web: Preliminary Results of a Study of How Managers and IT Specialists Use the Web. In *Proceedings of 61st ASIS Annual Meeting*. Vol. 35: 290-302. Information Today Inc.[Online]Available at:<http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98>.
- Choo, C. W., Detlor, B., Turnbull, D. (1999), Information Seeking on the Web – An Integrated Model of Browsing and Searching. *ASIS Annual Meeting Contributed Paper*. [Online] available at: <http://donturn.fis.utoronto.ca/papers/asis99/asis99.html>RaaijproductConsum ent
- Dempsey, L. & Russel, R. (1997), Clumps or ... organized access to printed scholarly publications: outcomes from the 3<sup>rd</sup> models workshop. *Program*, 31(3), p 239-50.
- Eisenberg, M. & Robert E. (1990). *Information problem-solving: The Big Six Skills approach to library & information skills instruction*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.
- Ellis, D. (1989), Behavioural Approach to Information Retrieval System Design. *Journal of Documentation*, 45 (3), 171-212.
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356–369.
- .Frants, v. & brush, c (1998). The need for Information and some Aspects of Information Retrieval system construction, *Journal of the American Society for Information Science*, v39 n2 p86-91.
- Krikelas, J. (1983), Information seeking behaviour: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.

- Kuhlthau, C. C. (2002), *Information Search Process*. [Online]: available at: [www.scils.Rutgers.edu/~kuhlthau/publication\\_html](http://www.scils.Rutgers.edu/~kuhlthau/publication_html).
- Kuhlthau, C. C. (1991), Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5).
- Loeber, S. & Cristia, A. (2003), A www Information Seeking Process model. *Educational Technology & Sociology*, 6(3),43-52. [Online]: available at: <http://ifets.ieee.org/periodical/6-3/6.pdf>
- Marchionini, G. (1997), *Information seeking in electronic environments*. New York: Cambridge University. [online] available at: [http://www.ils.unc.edu/~march/isee\\_book.html](http://www.ils.unc.edu/~march/isee_book.html) [feb 2004].
- Marchionini, G; Komlodi, A. (1998), *Design of Interfaces for Information Seeking*. [Online] available at: <http://www.ils.edu/~march/arist.pdf>
- Saracevic, T. & Kantor, P (1997), Studying the value of library and information services. Establishing a theoretical framework. *Journal of the American Society for Information Science*, 48 (6), 527-542 [Online] available at: <http://www.scils.rutgers.edu/~tefko/JASIS1998value1.pdf>
- Wilson, T.D. (1999), Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T.D. Streatfield. D. R. (2000), human information behavior, *special issue on information science research*. Vol. 3 no.2. 50-57.