**نام مقاله: بررسي ميزان كمك‌يابي دانشجويان دانشگاه شيراز از كتابدار در انجام تحقيقات كتابخانه‌اي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 20 \_ شماره چهارم ، جلد5**

**پديدآور: فاطمه معتمدي**

**چكيده**

**اين تحقيق به منظور تعيين ميزان كمك‌يابي دانشجويان رشته‌‍‌هاي علوم تربيتي و علوم انساني از كتابدار در انجام تحقيقات كتابخانه‌اي خود در دانشگاه شيراز، انجام شد. روش تحقيق، پيمايشي و ابزار آن پرسشنامه‌اي بود كه بين 100 نفر از دانشجويان توزيع گرديد. نتايج حاصل از اين تجزيه و تحليل 63 پرسشنامة دريافت‌شده حاكي از اين بود كه 1/92 درصد از افراد مورد مطالعه احساس نياز به كمك داشتند و از بين آنها 2/76 درصد از كسي كمك گرفته‌اند درحاليكه از بين مراحل انجام يك تحقيق، بيش از همه در مرحلة يافتن اطّلاعات مرتبط (68درصد) به كمك نياز داشتند. نتايج همچنين نشان داد كه دانشجويان كمترين كمك را از كتابدار درخواست نموده‌اند (25 درصد) و علت آن را عدم توانايي كتابدار در كمك كردن دانسته‌اند. براساس يافته‌هاي حاصل از اين بررسي مي‌توان عدم آشنايي كافي دانشجويان با توانائي و تخصّص كتابدار را به‌عنوان مهم‌ترين مانع بر سر راه كمك‌يابي دانشجويان از كتابدار دانست؛ كه حلّ اين مشكل مستلزم انجام اقدامات مؤثر براساس مطالعات و تحقيقات هدفمند و مفيد مي‌باشد.**

**واژه‌هاي كليدي: كمك‌يابي ـ دانشجويان ـ كتابدار ـ تحقيقات كتابخانه‌‌اي**

**مقد‍ّ‌مه**

يكي از جنبه‌هاي اساسي مطالعات مربوط به رفتارهاي اطّلاع‌يابي استفاده‌كنندگان از كتابخانه، بررسي ميزان كمك گرفتن از كتابدار در انجام تحقيقات كتابخانه‌اي است. خاستگاه اين امر در ارتباط بين استفاده‌كننده و كتابدار نهفته است. برقراري رفتارهاي تعاملي بين استفاده‌كننده و كتابدار در گروه زبان ارتباطي مشترك و مناسب است.

كمك‌يابي جريان ارتباطي پويا و دوسويه‌اي است كه اثربخش‌بودن آن منوط به درك و تفاهمي شناختي و كلامي در تعامل بين طرفين ارتباط و تلاش هدفمند آنها مي‌‍‌باشد. لذا آشنايي استفاده‌كننده و كتابدار نسبت به نقش و وظائف يكديگر در تحق‍ّق اين امر تأثير به‌سزايي دارد.

از آنجا كه استفاده‌‌كننده نسبت به تجهيزات و منابع اطّلاعاتي كتابخانه شناخت كافي ندارد و قادر به استفادة مؤثّر از آنها نيست، به كمك كتابدار آموزش‌ديده‌اي نيازمند است كه با استفاده از توانايي، تخصّص و تجربة خود بتواند وي را ياري رساند. به گفتة آندرسون(1996, Anderson)؛ استفاده‌كنندگان با كمك گرفتن از كتابداران مي‌توانند چنان روشهاي مؤث‍ّري را در جستجو به‌كار گيرند كه منجر به بازيابي مرتبط‌ترين اطّلاعات گردد. از طرف ديگر استفاده‌كننده در صورتي مي‌تواند از كمكهاي سودمند كتابدار برخوردار گردد كه نسبت به شخصي‍ّت و دانش وي شناخت كافي داشته باشد و بتواند نياز واقعي خود را در قالب سؤال مناسب براي كتابدار مطرح نمايد. به اين ترتيب در عين برقراري مبناي ارتباطي صميمي با كتابدار، درجهت كسب مهارت در استفاده از كتابخانه براي انجام تحقيقات خود تلاش لازم را مي‌نمايد.

قشر مهم‍ّي از استفاده‌كنندگان كتابخانه دانشجويان هستند. اجبار دانشجويان از سوي اساتيد براي جستجوي اطّلاعات، تأثير مستقيمي بر انگيزة آنان در استفاده از كتابخانه دارد. دانشجويان در انجام تحقيقات خود به دلايلي از جمله دلايل ذهني، طرز تلق‍ّي فردي و غفلت از تواناييها و نقش مهم كتابدار در دستياري و پيشبرد تحقيق، حت‍ّي چنانچه به كمك و راهنماييهاي كتابدار نياز داشته باشند از تقاضاي كمك خودداري مي‌نمايد. اين امر مانع هدايت نظام‌مند دانشجو به عنوان يك محق‍ّق به منابع اطّلاعاتي مورد نياز و مرتبط مي‌گردد. درنتيجه در بعضي موراد منجر به انجام تحقيقات تكراري و يا بي‌اساس مي‌شود و گاهي نيز باعث اتلاف وقت، تلاش بيش از اندازه، هزينة محق‍ّق و به هدررفتن تخصّص كتابدار مي‌گردد. (1997, Atkinson and Figueroa)

با توج‍ّه به اينكه آگاهي دانشجويان از قابليتها و دانش كتابدار لازمة استفادة مؤثر آنها از كتابخانه مي‌باشد و از طرف ديگر صح‍ّت و موف‍ّقيت انجام فرآيند كمك‌يابي، اثربخشي زمان و هزينه را دربردارد؛ در اين پژوهش سعي بر آن است تا با تعيين موانع كمك‌يابي دانشجويان از كتابداران، زمينة مناسب براي آگاهي آنها از وظايف و تخص‍ّص كتابدار فراهم گردد و به اين ترتيب گامي مؤث‍ّر در پيشبرد و بهبود تحقيقات كتابخانه‌اي برداشته شود.

**اهداف وسؤالات پژوهش**

هدف از انجام پژوهش حاضر اين است كه ميزان كمك‌گرفتن دانشجويان از كتابداران در انجام تحقيقات خود؛ ميزان آگاهي و آشنايي آنها نسبت به وظائف و تواناييهاي كتابداران در زمينة اطّلاع‌رساني و موانع درخواست كمك آنها از كتابداران مشخ‍ّص گردد. اين پژوهش جهت رسيدن به اهداف مذكور درپي پاسخگويي به سؤالهاي ذيل است:

1ـ چه درصدي از دانشجويان طي فرآيند تحقيق خود احساس نياز به كمك داشتند؟

2ـ در چه مرحله (يا مراحلي) از فرآيند تحقيق نياز به كمك داشتند؟

3ـ چند درصد از كساني كه نياز به كمك داشتند واقعاً تقاضاي كمك كردند؟

4ـ دانشجويان از چه كسي (يا كساني) تقاضاي كمك داشتند؟

5 ـ دلائل اصلي عدم تقاضاي كمك دانشجويان از كتابداران چه بود؟

6 ـ آيا در رفتار كمك‌يابي تفاوت معني‌داري بين جنسي‍ّت، سال تحصيلي (اول، دوم و...) يا تعداد مقاله‌هاي تحقيقاتي انجام شده وجود داشت؟

**تعاريف عملياتي**

**تحقيق كتابخانه‌اي**: پژوهشي كه با استفاده از ابزار، منابع و محيط كتابخانه‌اي انجام شود.

**دانشجويان تحصيلات تكميلي**: دانشجوياني كه در مقطع كارشناسي ارشد يا دكتري در يكي از رشته‌هاي علوم‌انساني و يا علوم تربيتي مشغول به تحصيل باشند.

**كتابدار**: فردي كه در رشتة كتابداري آموزش حرفه‌اي يا نيمه‌حرفه‌اي ديده و در كتابخانه مشغول به كار باشد.

**كمك‌يابي**: فرآيند نياز و درخواست كمك دانشجويان از كتابداران در كتابخانه.

**روش‌شناسي**

اين پژوهش به روش پيمايشي انجام شد. جامعة پژوهش شامل 100 نفر از دانشجويان رشته‌هاي علوم تربيتي و علوم انساني دانشگاه شيراز بود كه در كلاسهاي درسي خود حداقل يك تحقيق كتابخانه‌اي انجام داده بودند. ابزار گردآوري داده‌ها جهت سنجش اهداف پژوهش، پرسشنامة استانداردي بود كه توسط Knapp و Karabenick تهيه شده بود و شامل 8 سؤال بسته و يك سؤال باز بود.

تجزيه و تحليل آماري براساس 63 پرسشنامة جمع‌آوري شده، با به‌كارگيري بستة نرم‌افزاري EPI6 و استفاده از آمار توصيفي، ترسيم جداول توزيع فراواني و آزمون كاي‌دو انجام شد.

**مرور منابع**

تاكنون در ايران پژوهشي در مورد كمك‌يابي دانشجويان انجام نگرفته است، ام‍ّا تحقيقاتي كه در اين زمينه در كشورهاي ديگر انجام شده همه حاكي از اين است كه دانشجويان براي جستجوي اطّلاعات موردنظر از آگاهي و دانش كافي برخوردار نبوده‌اند و علي‌رغم اينكه در انجام پروژه‌هاي تحقيقاتي خود نياز به كمك داشته‌اند به دلائلي كه هنوز قطعاً مشخ‍ّص نيست تمايلي به كمك خواستن، مخصوصاً از كتابدار نداشته‌اند. به علاوه در اكثر اين تحقيقات، دانشجوياني مدنظر بوده‌اند كه نياز به كمك داشته‌اند.

ملون(1986, Mellon) با استفاده از روش تطبيقي، پژوهشي در مورد بررسي درك دانشجويان نسبت به فرآيند تحقيق كتابخانه‌اي انجام داد و در آن به جمع‌آوري نوشته‌هاي شخصي و ثبت احساسات دانشجويان در مورد تكاليف كلاسي خود طي يك دورة دوساله پرداخت. از دانشجويان خواسته شد كه مطالبي در مورد نوع تجربه و احساس قبلي و كنوني خود در مورد استفاده از كتابخانه بنويسند. نتايج نشان داد كه 75 تا 80 درصد دانشجويان واكنش اولية خود را در قالب ترس، فوبيا و يا كابوس بيان كردند. برخي احساس سردرگمي و گيجي مي‌كردند و علت آن را اندازة كتابخانه، عدم آشنايي نسبت به محيط كتابخانه و نحوة استفاده از آن مي‌دانستند. همچنين عواملي مانند احساس شرم از عدم توانايي و ترس از بروز جهل در استفادة آنها از كتابخانه تأثيرگذار بود. نويسنده درنهايت پيشنهاد مي‌كند كه همكاري نزديك بين استاد و كتابدار و طرح آموزش كتابخانه‌اي در زمينة كمك به انجام تحقيقات كتابخانه‌اي به دانشجويان مي‌تواند مؤثر باشد.

همچنين ملون، اصطلاح "Library Anxiety" به معناي اضطراب كتابخانه‌اي را براي توصيف احساس بي‌كفايتي دانشجويان به هنگام مواجهة آنها با يك كار تحقيقاتي به‌كار برده است و در بسياري از موارد بي‌ميلي آنها در كمك خواستن، مخصوصاً از كتابداران، به ترس از آشكارشدن جهل نسبت داد. اكثر دانشجويان فقدان توانش را در خود احساس مي‌كردند. وي دريافت كه 39% دانشجويان مورد پژوهش از متخصصان و 25% از كتابداران كمك مي‌خواستند.

همچنين در تحقيقي كه قبل از آن در مورد گروه كوچكي از دانشجويان انجام شد، مشخ‍ّص گرديد كه كتابداران نقش اندكي در فرآيند تحقيق داشته‌اند. ليكن در هيچ‌يك از اين تحقيقات علّت بي‌ميلي دانشجويان در كمك‌يابي روشن نگرديده است.

كولتائو(1988, Kuhlthau)  به نقش واسطه‌ها در فرآيند جستجو اشاره كرده و مطالعة بيشتر در اين زمينه را ضروري مي‌داند. وي فرآيند تحقيق را به شش مرحلة مشخ‍ّص و روشن و بعضي اوقات همپوشان، تقسيم مي‌كند كه عبارتند از: شروع كار، انتخاب موضوع، تمركز، جمع‌آوري اطّلاعات و خاتمة جستجو. وي مي‌گويد از آنجا كه دانشجويان به جاي انتخاب موضوعي كه يكپارچه، منسجم و قابل كنترل باشد، موضوعي كلي را انتخاب مي‌كنند لذا مشكل‌ترين مرحله، مرحلة انتخاب موضوع است. او نيز مثل ملون به احساس بي‌كفايتي دانشجويان در مواجهه با كار تحقيقاتي و نيز بي‌ميلي آنها در كمك خواستن پي برده بود.

نپ و همكارش كارابنيك (1988, Knapp and Karabenick)، فرآيند كمك‌يابي را در 612 دانشجوي رشتة روان‌شناسي عمومي بررسي كردند و فهرستي از منابع كمكي كه شامل منابع رسمي و غيررسمي بود تهيه نمودند. نتايج نشان داد كه 94% از دانشجويان مورد مطالعه به نوعي نياز به كمك داشتند. كارابنيك همچنين در مطالعه‌اي كه به روش پيمايشي در مورد بررسي ميزان نياز به كمك در 326 دانشجوي ليسانس در 22 رشته‌اي كه انجام پروژة تحقيق كتابخانه‌اي براي آنها اجباري بود، انجام داد ضمن تأييد بعضي از يافته‌هاي قبلي به اين نتيجه رسيد كه برخلاف نتايجي كه ملون و كولتائو در تحقيقات خود به آن دست يافتند اين دانشجويان تمايل زيادي در كمك گرفتن از كتابداران داشتند.

ويلسون (1995, Wilson)در بررسي رفتار اطلاع‌يابي و طراحي سيستمهاي اطلاع‌رساني براي تأمين نياز افراد، به موارد ذيل اشاره نموده است:

«استفاده‌كنندگان بايد به نقش كتابخانه‌ها و مراكز اطّلاع‌رساني در توزيع اطّلاعات پي برده و نيز بدانند كه كتابداران مايلند نيازهاي آنها را به درستي درك كنند. وي همچنين اظهار داشت كه در مورد اطّلاع‌يابي از منابع رسمي مثل كتابخانه‌ها، تبعاتي وجود دارد از جمله اينكه ماهي‍ّت بسياري از نيازهاي اطّلاعاتي بحراني است و يا اينكه استفاده‌كننده بدون تأخير و فوت وقت به اطّلاعات نياز دارد. به‌علاوه، ماهي‍ّت پوياي اطّلاع‌يابي مانع آشنائي كامل وي با منابع اطّلاعات و نحوة استفاده از آنها و نيز بروز دلائل واقعي در اطلاع‌يابي است».

بايلي(1997, Bailey) با استفاده از روش توصيفي به مطالعة رفتار كمك‌يابي در 326 نفر از دانشجويان براي انجام فرآيند تحقيق كتابخانه‌اي پرداخت. هدف وي در اين مطالعه بررسي ميزان نياز آنها به كمك، منابعي كه از آنها كمك مي‌گرفتند، و دلائل بي‌ميلي آنها در كمك‌خواهي از كتابداران يا اساتيد بود. نتايج نشان داد كه 18% از دانشجويان با اين تفك‍ّر كه كتابدار نمي‌تواند كمك كند، از وي كمك نمي‌خواستند. 9/67% دانشجويان از اساتيد كمك مي‌خواستند. اكثر آنها دليل عدم درخواست كمك از منابع رسمي (مثل استاد يا كتابدار) را در كسب كمك موردنياز خود از ساير منابع (مانند همكلاسان و دوستان) مي‌دانستند. معنادارترين يافتة اين مطالعه، درصد بالا و غيرمنتظرة دانشجوياني بود كه به هنگام داشتن نياز اطّلاعاتي مهم، تمايل به درخواست كمك از يكي از اعضاي كتابخانه را داشتند. وي درنهايت پيشنهاد كرد كه كتابداران بايد درجهت ايجاد اطمينان نسبت به مؤثر بودن منابع رسمي و غيررسمي در فرآيند كمك‌يابي تلاش بيشتري نمايند.

بايلي در مقالة خود اشاره مي‌كند كه مونكادا و اسكاندرز(Moncada & Scanders) به‌منظور بررسي موانع كمك‌يابي و محيطهايي كه احياناً باعث كاهش تلاش كمك‌يابي مي‌شوند تحقيقي با 431 دانشجو از دانشگاههاي Midwestern با استفاده از مقياس 5 موردي از ضعيف (1) تا عالي (5) انجام دادند و به اين نتيجه رسيدند كه اكثر دانشجويان در مرحلة اول بيشترين كمك را از دوستان و همكلاسان خود و در مرحلة بعدي از اساتيد خود دريافت مي‌كردند. نتايج نظرخواهي از دانشجويان در زمينة بيان احساس خود نسبت به فرآيند كمك‌خواهي حاكي از اين بود كه 69% از دانشجويان آن را تجربة مثبتي براي حل يك مسئله و 12% آن‌را ناخوشايند اما اجباري مي‌دانستند؛ درحاليكه 3% از آن اجتناب مي‌كردند چون آن را همراه با پذيرش شكست تلقي مي‌نمودند. همچنين درنهايت مشخص گرديد كه شرايط تهديدكنندة شأن و منزلت دانشجويان و مخصوصاً برنامة متراكم ‌كاري و كلاسي، از شايع‌ترين وضعيتهاي مؤث‍ّر بر رفتار كمك‌خواهي آنها بوده و به‌عنوان موانعي بر سر راه كمك‌خواهي دانشجويان محسوب مي‌شده است. به‌علاوه 50% از دانشجويان تحت‌تأثير عواملي چون ترس از موردسؤال واقع شدن، نگراني و احساسات ناخوشايند، قرار داشتند.

بايلي همچنين به نقل از كارابنيك روان‌شناس و كي‌فر(Karabenick Jane A. Keefer & Stuart A.) كتابدار مؤسسة دانشگاه ميشيگان شرقي كه مقاله‌اي را در بيستمين كنفرانس ملي آموزش كتابداري (LOEX) سال 1992 ارائه دادند بيان مي‌كند كه كولتان و ملون در او‌ّلين مراحل فرآيند انجام پروژه‌هاي تحقيقاتي خود، احساس عدم آگاهي و دانش كافي دانشجويان را در انجام جستجوي مؤث‍ّر، مشاهده نموده و احتمال دادند كه آنها نتوانند از عهدة تكميل پروژة خود برآيند. همراه با اين احساس، تمايل نيرومندي هم براي كمك وجود داشت.

كارابنيك كه مطالعات زيادي در مورد رفتار كمك‌يابي دانشجويان انجام داده بود كار خود و سايرين را در اين زمينه احتمالاً مربوط به درك رفتار دانشجوياني مي‌دانست كه در پروژه‌هاي تحقيقاتي خود نياز به كمك داشتند.

مطالعاتي كه كولتان و ملون (Kuhlthan & Mellon)در زمينة فرآيند تحقيق دانشجويان انجام دادند نشان داد كه كتابداران به دلايلي كه هنوز مشخ‍ّص نشده است، كمتر از حد‌ّ انتظار به‌عنوان منابع كمكي مورد استفاده قرار مي‌گيرند.

واسيليو (1998, Vasylyev) طي تحقيقي كه در زمينة بررسي مشاركت بين‌المللي در توليد اطّلاعات رشتة ستاره‌شناسي از نقطه‌نظر استفاده‌كنندة نهائي انجام داد ضرورت همكاري نزديك بين ستاره‌شناسان به‌عنوان متخصّصين موضوعي و كتابداران را متذكر شد. چون از يك طرف ستاره‌شناسان به كسب مهارتهاي بيشتر براي جستجو، و از طرف ديگر كتابداران به دانستن مطالب بيشتر راجع‌به ستاره‌شناسي نياز دارند. به همين جهت استفاده‌كنندگان نهائي به منظور بازيابي اطّلاعات مورد نياز خود علاقه‌مند به استفاده مؤث‍ّر از كتابداران متخصّص و ماهر مي‌باشند. انجام اين امر منوط به زبان ارتباطي مشترك و مناسب بين استفاده‌كننده و كتابدار و برقراري رفتارهاي تعاملي بين آنهاست. وي براي اين منظور استفاده از رده‌بندي را پيشنهاد كرده است كه به وسيلة آن كتابدار مي‌تواند به سادگي، بخش موردنياز استفاده‌كننده را انتخاب و علائق احتمالي آيندة وي را پيش‌بيني نمايد.

اتكينسون و فيگورو(1997, Atkinson & Figueroa)  نتيجة مشاهدات خود را در *[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")*CSUDH و CSUSM*[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")* به اين شرح اعلام كرده‌اند: «دانشجويان براي انجام تكاليف خود وارد كتابخانه مي‌‌شوند. برخي از آنها ترجيح مي‌دهند به‌جاي اينكه از كتابدار كمك بخواهند، به‌طور گروهي كار كرده و از استراتژيهاي اطّلاع‌يابي تيمي استفاده كنند و چنانچه سؤالي داشته باشند ابتدا از همكلاسان خود بپرسند».

**يافته‌ها**

با تجزيه و تحليل 63 پرسشنامه‌اي كه از بين 100 پرسشنامة توزيع‌شده، تكميل و دريافت گرديد مشخ‍ّص شد كه 6/20% (13نفر) از افراد مورد مطالعه در مقطع دكتري و 4/79% (50 نفر) در مقطع كارشناسي ارشد بودند. كه از اين تعداد 5/36% (23 نفر) در رشته‌‍‌هاي علوم انساني مشغول به تحصيل بودند. 5/36% (23 نفر) در سال اول، 54% (34 نفر) در سال دوم، 9/7% (5 نفر) در سال سوم و 6/1% (1 نفر) در سال چهارم مشغول به تحصيل بودند. 7/58% (37 نفر) از افراد مورد مطالعه زن و 3/41% (26 نفر) مرد بودند.

2/95% از افراد ملزم به انجام تحقيق كتابخانه‌اي بودند. 1/92% (58 نفر) از افراد مورد مطالعه، احساس نياز به كمك جهت تحقيقات خود داشتند. ميزان احساس نياز به كمك در دانشجويان موردنظر در جدول شمارة 1 و تعداد و درصد كارهاي تحقيقاتي كه دانشجويان انجام داده‌اند در جدول شمارة 2 آورده شده است.

**جدول شمارة 1. توزيع فراواني ميزان احساس نياز به كمك (كمترين حد نياز1 و بيشترين حد نياز5)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ميزان نياز** | **تعداد** | **درصد** |
| 1 | 3 | 8/4 |
| 2 | 13 | 6/20 |
| 3 | 16 | 4/25 |
| 4 | 13 | 6/20 |
| 5 | 11 | 5/17 |
| **بدون پاسخ** | 7 | 11/11 |
| **جمع** | 63 | 100 |

ميزان احساس نياز در اين جدول به منظور تجزيه و تحليل يكي از سؤالهاي پرسشنامه كه براساس 1 (كمترين) تا 5 (بيشترين) تهيه شده بود مشخ‍ّص گرديده است. همان‌طور كه جدول نشان مي‌دهد بيشترين درصد (4/25 درصد) متعلق به عدد 3 مي‌باشد.

**جدول شمارة 2. تعداد و درصد كارهاي تحقيقاتي كه دانشجويان انجام داده‌اند**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **كارهاي تحقيقاتي كه دانشجويان انجام داده‌اند** | **تعداد** | **درصد** |
| 2-0 | 8 | 7/12 |
| 5-3 | 19 | 2/30 |
| 8-6 | 7 | 1/11 |
| 9 و بيشتر از آن | 29 | 46 |

اطّلاعات جدول شمارة 2 مبي‍ّن آن است كه 46 درصد دانشجويان (بيشترين ميزان) 9 و بيش از آن كار تحقيقاتي انجام داده‌اند.

توزيع فراواني و درصد نياز به كمك با توجه به مرحلة پروژة تحقيقاتي در افراد مورد مطالعه در جدول شمارة 3 آورده شده است. لازم به ذكر است كه دانشجويان مي‌توانستند بيش از يك گزينه را انتخاب نمايند.

**جدول شمارة 3. توزيع فراواني و درصد نياز به كمك در هر يك از مراحل انجام تحقيق**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مراحل انجام تحقيق** | **تعداد** | **درصد** |
| يافتن اطّلاعات مرتبط | 43 | 68 |
| انتخاب موضوع خاص | 17 | 27 |
| ارزيابي اطّلاعات بازيابي شده | 10 | 16 |
| انتخاب موضوع كلي | 8 | 13 |
| نوشتن مقاله | 5 | 8 |

يافته‌ها همچنين نشان داد كه 2/76 درصد افراد (48 نفر) در انجام تحقيق اخير خود از كسي تقاضاي كمك كرده‌اند.

منابعي كه دانشجويان به جستجوي كمك از آنها برمي‌آمدند در جدول شمارة 4 آورده شده است. همان‌طوركه نتايج نشان مي‌دهد بيشترين درصد متعلق به استاد درس (81 درصد) و كمترين درصد متعلق به كتابدار (25 درصد) مي‌باشد.

**جدول شمارة 4. توزيع فراواني كمك‌يابي دانشجويان از افراد مختلف (به‌عنوان منابع كمكي)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **منابعي كه از آنها تقاضاي كمك شده** | **تعداد** | **درصد** |
| دانشجوي ديگر | 22 | 42 |
| استاد درس | 42 | 81 |
| دوست يا خويشاوند | 14 | 27 |
| كتابدار | 13 | 25 |
| ساير اساتيد | 32 | 61 |

از بين دانشجوياني كه نياز به كمك داشته‌اند (52 نفر) 3/82 در صد از آنها حداقل از يك منبع تقاضاي كمك كرده‌اند. بيشترين منبعي كه دانشجويان جهت كمك‌يابي از آن استفاده مي‌كردند استاد درس بود و بيش از 81 درصد دانشجويان بين 1 و 9 بار و بيشتر از آن از وي درخواست كمك مي‌كردند. همچنين بيشترين درصد دانشجويان (60 درصد) در كمك گرفتن براي انجام تحقيقات خود استاد درس را انتخاب نموده‌اند. جدول شمارة 5 توزيع فراواني تعداد دفعات كمك‌يابي از افراد را نشان مي‌دهد.

**جدول شمارة 5. توزيع فراواني تعداد دفعات كمك‌يابي از افراد به‌عنوان منابع كمكي**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **منابع كمكي** | **بين 4-1** | | **بين 8-5** | | **9 و بيشتر** | |
| **عنوان** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| استاد درس | 31 | 60 | 3 | 7/5 | 8 | 4/15 |
| دانشجو | 19 | 5/36 | 1 | 9/1 | 2 | 8/3 |
| دوست يا خويشاوند | 9 | 3/17 | 2 | 8/3 | 3 | 7/5 |
| كتابدار | 12 | 23 | 0 | 0 | 1 | 9/1 |
| ساير | 17 | 7/32 | 1 | 9/1 | 4 | 7/7 |

از 52 نفر دانشجويي كه در انجام تحقيق خود از كسي كمك گرفته‌اند، بيشترين درصد (8/55 درصد) را دانشجوياني تشكيل مي‌دهند كه علّت عدم تقاضاي كمك از كتابدار در آنها ناشي از اين تفكر است كه وي قادر يا مايل به كمك‌كردن نمي‌باشد. در جدول شمارة 6 علّت يا علل كمك‌نگرفتن از كتابدار مشخ‍ّص گرديده است.

**جدول شمارة 6. تعداد و درصد علل كمك‌نگرفتن از كتابدار**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **علت** | **تعداد** | **درصد** | **علت** | **تعداد** | **درصد** |
| عدم نياز به كمك | 12 | 5/23 | عدم دسترسي به كتابدار هنگام نياز به كمك | 9 | 3/17 |
| تأمين نياز از ساير منابع | 11 | 21 | احساس اينكه كتابدار مشغلة كاري زياد دارد | 2 | 8/3 |
| اين تفكر كه كتابدار قادر يا مايل به كمك نمي‌باشد | 29 | 8/55 | نخواستم كسي بداند كه به كمك نياز دارم | 0 | 0 |
| نداشتن وقت و فرصت كافي | 4 | 7/7 | خودم شخصاً بايد تحقيق كردن را بدانم | 9 | 3/17 |
| كمك خواستن به افزايش نمرة من كمكي نمي‌كند | 1 | 9/1 | سؤالهايم ممكن است به‌نظر جاهلانه بيايد | 0 | 0 |
| دلايل ديگر | 7 | 5/13 |  |  |  |

همچنين با استفاده از آزمون كاي‌دو، رابطة بين احساس نياز به‌ كمك و جنسي‍ّت، احساس‌ نياز به‌كمك و سال تحصيلي (كلاس او‌ّل، دو‌ّم،...) احساس نياز به‌كمك و تعداد كارهاي تحقيقاتي، احساس نياز به‌كمك و مقطع تحصيلي مورد بررسي قرار گرفت و‌مشخ‍ّص شد كه فقط بين احساس نياز به كمك و سال تحصيلي رابطة معني‌داري (P<0.01) وجود داشت و در ساير موارد، رابطه معني‌دار نبود.

**تحليل**

نتايج حاصل از اين تحقيق با نتايج مطالعات مشابهي كه تاكنون انجام شده است شباهتهاي زيادي دارد. به‌طوري‌كه در اينجا 1/92 درصد و در تحقيق كارابنيك و‌همكارانش 94 درصد دانشجويان مورد مطالعه جهت انجام تحقيقات خود احساس نياز به كمك داشتند. و اين درحالي است كه كولتان و ملون معتقد بودند دانشجويان به‌علت فقدان دانش و توانش كافي در زمينة جستجوي اطّلاعات، تمايل زيادي به كمك‌يابي نداشتند.

از بين كساني كه احساس نياز به كمك داشتند 2/76 درصد (تقريباً نزديك به رقمي كه بايلي در اين زمينه به‌دست آورده است يعني 6/90 درصد) از كسي كمك گرفته‌اند. به اين ترتيب 16 درصد از دانشجويان علي‌رغم احساس نياز به كمك، از كسي كمك نگرفته‌اند. عل‍ّت يا علل آن در هيچ‌يك از تحقيقات قبلي مشخ‍ّص نشده است ليكن نظرهاي متعد‌ّدي در اين خصوص بيان شده است؛ از جمله ملون (1986, Mellon) عل‍ّت آن را ترس از بروز جهل يا فقدان توانش مي‌داند، بايلي (1997, Bailey) به عدم اط‍ّلاع و دانش كافي دانشجويان اشاره مي‌كند و به‌علاوه از قول مونكادا و اسكاندرز اظهار مي‌دارد كه 50درصد دانشجويان تحت تأثير عوامل روحي مثل نگراني و ترس، از كمك‌يابي ابا مي‌كنند. همچنين ويلسون معتقد است كه دانشجويان تمايلي به ابراز دلائل واقعي خود ندارند. البته به‌عل‍ّت پيچيدگي وجود انسان نمي‌توان يك يا چند عل‍ّت مسل‍ّم و قطعي در اين مورد براي همة افراد مشخص كرد.

بيشترين دانشجويان (68 درصد) در مرحلة يافتن اطّلاعات مرتبط براي انجام تحقيق، و كمترين آنها (8 درصد) در مرحلة نوشتن مقاله نياز به كمك داشتند. بايد متذك‍ّر شد كه معمولاً دانشجويان در درك صحيح مسئله و ابعاد آن و نيز شناخت دقيق هدف خود از انجام تحقيق موردنظر و در نتيجه تجزيه و تحليل درست مطالب بازيابي شده مشكل دارند؛ كه لازم است اساتيد و مرب‍ّيان به اين مسئله توجه جد‌ّي نمايند.

نتايج همچنين نشان داد كه 81 درصد دانشجويان (بيشترين ميزان) از استاد درس و 25 درصد (كمترين ميزان) يعني دقيقاً همان مقداري كه ملون در تحقيق خود به آن دست يافت، از كتابدار تقاضاي كمك نمودند. به عبارت ديگر 75 درصد دانشجويان از كتابدار كمك نخواستند. كساني كه قبلاً در اين زمينه تحقيقاتي انجام داده‌اند به همين نتيجه دست يافته‌اند ازجمله كارابنيك متذك‍ّر شد كه دانشجويان تمايل زيادي به كمك گرفتن از كتابدار ندارند. كولتان و ملون نيز در پژوهش خود به اين نتيجه رسيدند كه كمتر از حد‌ّانتظار از كتابدار كمك گرفته مي‌شود؛ و از طرفي مونكادا و اسكاندرز در مطالعة خود مشاهده كردند كه دانشجويان بيشترين كمك را از دوستان و همكلاسان خود دريافت مي‌كردند. نتايج ساير تحقيقات نيز نشان داد كه كمك‌يابي از كتابداران بسيار اندك بوده است. برخي در تحقيق خود عللي را براي آن برشمرده‌اند. براي مثال بايلي علت را ناشي از اين تفك‍ّر مي‌دانست كه كتابدار به‌دليل عدم اعتماد‌به‌نفس قادر به كمك نمي‌باشد و كولتائو نيز به اين مطلب اشاره داشت (گرچه نتايج تحقيق بايلي در اين زمينه نشان داد كه 70 درصد دانشجويان از كتابدار درخواست كمك نمودند)؛ وي همچنين عل‍ّت عدم تقاضاي كمك از كتابدار را تاحد‌ّي ناشي از پندار دانشجو مبني بر عدم توانائي كتابدار در كمك كردن مي‌داند و از طرفي متذك‍ّر مي‌شود كه پيشرفت تكنولوژي اطّلاعات و امكان دستيابي به اينترنت و پايگاههاي اطّلاعاتي پيوسته باعث وابستگي بيشترآنها به همكلاسان و كمتر به كتابداران شده است. ليكن دليل اكثر آنها در عدم درخواست كمك از كتابدار، تأمين نياز از ساير منابع بود. يافته‌هاي تحقيق حاضر در اين مورد، همانند نتايجي كه بايلي در تحقيق خود به آن دست يافت، نشان داد كه بيشترين درصد دانشجويان مورد مطالعه (8/55 درصد) به علت داشتن اين فكر كه كتابدار قادر يا مايل به كمك كردن نمي‌باشد از وي تقاضاي كمك نكرده‌اند. به اين ترتيب نتايج پژوهش بايلي را تأييد مي‌كند. بنابراين با توج‍ّه به نتايج حاصله در اين زمينه مي‌توان گفت كه دانشجويان نسبت به توانائي، تخصص و تجربة كتابداران آشنايي كافي ندارند و درنتيجه آن‌چنان كه لازم است در انجام تحقيقات خود از دانش و توانش آنها كمك نمي‌گيرند و اين منجر به احتمال عدم استفادة مؤثر از وقت خود، نيروي متخص‍ّص و منابع كتابخانه مي‌شود.

همچنين با توجه به نتايج اين پژوهش مبني بر وجود رابطة معني‌دار بين احساس نياز به كمك وسال تحصيلي (اول، دوم، ...) مي‌توان چنين استدلال كرد كه لزوم برخورداري كارهاي تحقيقاتي دانشجويان سالهاي بالاتر از كيفي‍ّت و عمق بيشتر و نيز توقع بيشتري كه از آنها مي‌رود، ممكن است درك و نگرش دانشجويان را تحت تأثير قرار داده و باعث شود كه احساس نياز بيشتري به كمك نمايند. به عبارت ديگر ميزان احساس نياز به كمك احتمالاً بستگي به ميزان درك و نگرش فرد دارد كه روشن شدن جوانب آن مطالعات بيشتري را مي‌طلبد. چنان‌كه چوك (1996,Cheuk) با توجه به تحقيقات انجام شده، اط‍ّلاع‌يابي را فرآيندي پويا مي‌داند كه نيازها و رفتارهاي اطّلاع‌يابي در آن دائماً درحال تغيير و تحو‌ّل بوده و تحت تأثير عواملي چون وظايف كاري، زمينة تحصيلي، ميزان مسائل و مشكلات، خصوصيات دموگرافيك، نوع شخصيت، جنسي‍ّت و غيره مي‌باشند.

**نتيجه‌گيري و پيشنهاد**

يافته‌هاي اساسي حاصل از اين مطالعه مبني بر اينكه دانشجويان تا حد‌ّ بسيار زيادي (1/92 درصد) احساس نياز به كمك دارند و اينكه تعداد كثيري از آنها (2/76درصد) از كسي كمك گرفته‌اند، مبي‍ّن تمايل و احتياج واقعي فرد در برقراري ارتباط و همفكري با سايرين (اعم از همكلاسان، خويشان و كتابداران) در فرآيند پژوهش مي‌باشد.

از آنجا كه برقراري جريان ارتباطي و تبادل افكار و نظرها به‌طور سازنده باعث ارائة كارهاي تحقيقاتي پرثمر و ارزنده مي‌گردد، توج‍ّه به اين نكته و اين شرط لازم است و آن اينكه «تفاهمهاي شناختي در تعامل طرفينِ ارتباط مي‌باشد»، بسيار حائز اهمي‍ّت است.

ازطرفي نتايج حاضر نشان داد كه درصد بالائي از دانشجويان (75 درصد) در انجام تحقيقات كتابخانه‌اي خود، از كتابدار كمك نگرفته‌اند (به‌طوري‌كه در بين ساير منابع كمكي، كتابدار در آخرين مرحله قرار گرفته است) و در پاسخهاي خود اكثراً (8/55 درصد) دليل آن را ناتواني كتابدار در كمك كردن دانسته‌اند. البت‍ّه اين امر نشان‌دهندة عدم شناخت كافي دانشجويان از دانش و تخصّص كتابدار نسبت به منابع اطّلاعاتي و روشهاي تحقيق و بازيابي اطّلاعات است. در اين زمينه مي‌توان به دو مورد اشاره نمود:

1. فقدان آموزش مناسب دانشجويان در جهت شناساندن منابع تحقيق و آشناكردن آنها با حرفه و دانش كتابداري.

2. كوتاهي كتابداران در درك و باور وظيفة اصلي خود و درنتيجه پذيرش نگرش عام‍ّه و انطباق خود با تصو‌ّر عمومي كه اين را در عمل و كاركردهاي خود نشان داده‌اند.

با توج‍ّه به آنچه بيان شد و به‌منظور سامان دادن به وضعي‍ّت كنوني، مي‌توان پيشنهادهاي ذيل را ارائه نمود:

الف. فراهم نمودن زمينه براي آشنائي دانشجويان با كتابخانه و كتابداري؛ كه از طريق گنجاندن آن در واحدهاي درسي امكانپذير است.

ب. ايجاد اعتماد به نفس و تقويت حس‌ّ همكاري و اطّلاع‌رساني، افزايش آگاهي و همگام‌نمودن دانش كتابداران با پيشرفت علوم و تكنولوژي از طريق برگزاري سمينارها و كارگاههاي آموزشي مربوطه.

ج. ايجاد يك محيط آرام و خوشايند در كتابخانه براي مراجعان توس‍ّط كتابداران و ايجاد اطمينان در آنها از نظر امكان كمك گرفتن از كتابدار در انجام كارهاي تحقيقاتي بهتر.

د. زمينه‌سازي و برنامه‌ريزيهاي مناسب تا ضمن جلوگيري از هدررفتن نيروي متخصّص كتابدار، كارهاي تحقيقاتي ارزنده و مثمرثمري در زمان مناسب انجام گيرد.

**منابع**

1. باد، جان. **ارتباط‌شناسي و كتابداري**، ترجمة محبوبة مهاجر و نورالله مرادي. تهران: سروش، 1376.

2. نيكنام، مهرداد. «مطالعه و آموزش استفاده‌كننده از كتابخانه و اطّلاعات». **فصلنامة كتاب**، تابستان 79. ص 111-126.

3. Anderson, Byron. The Internet as career, Job and Employment  Resource: Transition, Assimilation, Instruction. **The Resource Librarian**. No. 55, (1996), pp.1-6.

4. Atkinson, Joseph D. III.: Figueroa Miguel. Information Seeking Behavior of Business Students: AResearch Study. **The Reference Librarian**. No.58, (1997), pp.59-73.

5. Bailey, Jr. Edgar C. Help-Seeking Behavior in the Research Process of College Students available at (1997) [*http://www.ala.org/acrl/paperhtm/d35.html*](http://www.ala.org/acrl/paperhtm/d35.html)

6. Cheuk, Bonnie Wai-yi. The Derivation of a Situational Information Seeking & Use Process Model in the Workplace. (1999) Available at [*http://communication.sbs.ohio-state.edu*](http://communication.sbs.ohio-state.edu/).

7. Fine, Sara. Librarian and the Art of Helping. **Reference Librarian**. No.59, (1997), pp. 77-91.

8. Knapp, John R. & Karabenick, Stuart A. Incidence of  Formal and Informal Academic Help-Seeking in Higher Education. **Journal of College Student Development**. (1988), pp. 223-27.

9. Kuhlthau, Carol. Developing A Model Of the library Research Process: Cognitive and Affective Aspects. RQ28: (1988), 232-242.

10. Mellon, Constance A. Library Anxiety: A Grounded Theory & Its Development. **College & Research Libraries**. (1986)

11. Vasylyev, Viktor P. Following the Road to Effective International Sharing of Astronomical  Information: an End-User’s View. (1988) available at [*http://www.eso.org/gen-fac/libraries/lisa3/vasyl.html*](http://www.eso.org/gen-fac/libraries/lisa3/vasyl.html).

12. Wilson, Tom. Information-Seeking behavior: Designing Information Systems to Meet Our Clients’ Needs.(1995) Available At [*http://panizzi.shef.ac.uk/tom/tom-pubs/acuri.htm*](http://panizzi.shef.ac.uk/tom/tom-pubs/acuri.htm)

1. دانشجوي دوره دكتري كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه شيراز.

*[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref2" \o ")*. California State University Dominiguez Hills.

*[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref3" \o ")*. California Sate University San Marcos.