

# نگرش مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های کشور درباره عوامل مؤثر بر اجرای نیازسنجی اطلاعات

محمد رضا داورپناه<sup>۱</sup> | سید رحمت‌الله فتاحی<sup>۲</sup> | رحمت پورموسی<sup>۳</sup>

۱. [پدیدآور رابط] دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ استاد؛ گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛  
دانشگاه فردوسی مشهد  
davarpanah@ferdowsi.um.ac.ir

۲. دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ استاد؛ گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛  
دانشگاه فردوسی مشهد  
fattahirahmat@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی  
rahmat\_poormousa@yahoo.com

## مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۳۹۰/۰۱/۲۸

پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۰۹

دوره ۲۹ شماره ۴

ص.ص. ۹۴۸-۹۳۱

## فصلنامه علمی پژوهشی شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳ شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱

پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات

فصلنامه علمی پژوهشی

شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳

شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱

نمایه در ISIRI، ISC و Scopus

http://jipm.irandoc.ac.ir

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

**چکیده:** نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از کارآمدترین امور برای تحقق هدف‌ها و ارائه خدمات مناسب به کاربران و تأمین رضایت آنهاست. با توجه به اینکه در کمتر پژوهشی به بررسی چگونگی اجرای برنامه‌های نیازسنجی پرداخته شده، در این پژوهش با روش پیمایشی، به بررسی وضعیت این موضوع در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور و شناسایی عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده آن پرداخته‌ایم. جامعه آماری پژوهش متشکل از ۱۹۰ نفر از مدیران و مسئولان کتابخانه‌های مرکزی ۲۹ دانشگاه جامع پزشکی و غیرپزشکی است که به صورت سرشماری مورد پیمایش قرار گرفته‌اند. داده‌ها به وسیله پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شد. یافته‌ها نشان داد که قریب به ۷۰ درصد کتابخانه‌ها برنامه‌ای مدون برای نیازسنجی اطلاعاتی نداشته‌اند. از مهم‌ترین عوامل تسهیل و تسریع‌کننده نیازسنجی اطلاعات در جامعه پژوهش احساس مسئولیت حرفه‌ای کتابداران در شناسایی نیاز اطلاعاتی کاربران، احساس تعهد مدیران در برابر درک مشکلات کاربران و لزوم شناخت روزآمد از نیازهای اطلاعاتی آنان بوده و در مقابل، بدیهی‌انگاری نیاز اطلاعاتی کاربران، مقاومت در برابر تغییرات و عدم توجه به واقعیت‌ها و سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی از جمله مهم‌ترین عوامل بازدارنده در این زمینه به حساب می‌آید. نگرش پاسخ‌دهندگان بر اساس نوع مدرک و عوامل جمعیت‌شناختی درباره عوامل تسهیل‌کننده معنی‌دار بود، ولی درباره عوامل بازدارنده تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. بنابراین، مدیران درباره عوامل بازدارنده نگاهی به نسبت یکسان داشته‌اند.

**کلیدواژه‌ها:** نیازسنجی اطلاعاتی؛ نیاز اطلاعاتی؛ کتابخانه‌های دانشگاهی

## ۱. مقدمه

امروزه اغلب نهادهای اجتماعی اعم از خدماتی، تجاری، تولیدی، بازرگانی و مانند آنها جهت مشخص شدن شرایط موجود و رسیدن به وضعیت مطلوب شرایط خود را بررسی می‌کنند. این امر نه تنها در مرحله تأسیس نهادها انجام می‌گیرد، بلکه به‌طور معمول از بدو شروع به کار و نیز در حین کار تحت عنوان «ارزیابی و کنترل کیفیت» به‌طور مستمر ادامه می‌یابد. سطح بررسی‌ها از سوی سازمان‌ها و بر اساس نوع آن، بزرگی و کوچکی و نوع جامعه (پیشرفته و غیرپیشرفته) که این نهادها به آن متعلق هستند، تعیین و مشخص می‌شود. نظر به اهمیت ارزیابی و کنترل در استمرار حیات سازمان‌ها، این مؤلفه به‌عنوان یکی از پنج اصل مدیریت مورد توجه اندیشمندان حوزه مدیریت قرار گرفته است. اما آیا تاکنون علت و اهمیت این کار روشن شده است؟ بی‌تردید بدون نظارت و ارزیابی مستمر و در واقع کنکاش در باب نیازهای جامعه، نهادهای اجتماعی به مرور زمان از هدف‌های سازمانی خود که برطرف کردن نیازهاست، فاصله گرفته و دیگر نخواهند توانست به آن جامعه عمل پوشانند. نتیجه اینکه، به تدریج از سوی جامعه خود طرد و منزوی شده، یا اینکه در عصر حاضر که عرصه رقابت است، به علت عدم توان رقابت با نهادهای مشابه از میدان خارج شده و از بین خواهند رفت. بنابراین، انجام ارزیابی‌ها و بررسی نیازها (نیازسنجی) در سازمان‌ها در تمام سطوح از الزامات اولیه به‌شمار می‌رود، چرا که این کار به‌منظور باسازی، افزایش کارایی، نوآوری یا سازماندهی مجدد در سازمان‌ها ضروری است. نیازسنجی فرایندی نظام‌مند برای تعیین هدف‌ها، شناسایی فاصله بین وضع موجود و هدف‌ها و در نهایت تعیین اولویت‌ها برای اقدام است. در واقع، فرایند جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات است که منجر به شناسایی نیاز افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و جامعه می‌شود (فتحی و اجارگاه ۱۳۸۱). مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی که در حکم قلب واحدهای آموزشی و پژوهشی بوده و تمام تلاششان پاسخ به نیازهای اطلاعاتی جامعه دانشگاهی است، از این بررسی‌ها نیستند. از سوی دیگر، اکنون همه سازمان‌های پویا به این شناخت رسیده‌اند که اطلاعات عنصری است که در دنیای امروز نقش کلیدی و حیاتی ایفا می‌کند و بخش جدایی‌ناپذیر همه فعالیت‌های فردی و سازمانی به‌شمار می‌رود (فتاحی ۱۳۸۲، ۲). ارزش اطلاعات علاوه بر کیفیت و تنوع عرضه آن، تابع تقاضا نیز

می‌باشد و این کار مستلزم نیازسنجی اطلاعاتی<sup>۱</sup> است. بنابراین، این واقعیت به روشنی احساس می‌شود که یکی از وظایف ضروری مدیران و متخصصان اطلاع‌رسانی و نظام‌های اطلاعاتی، بررسی نیازهای اطلاعاتی جامعه یا نیازسنجی اطلاعاتی است تا افراد آن جامعه برای انجام کار، تحقیقات و دیگر فعالیت‌ها سریع‌تر و راحت‌تر به اطلاعات صحیح و موثق دسترسی یابند. اهمیت این امر از آن‌روست که دریافت اطلاعات مرتبط و صحیح برای آنهایی که می‌خواهند کارآمد و تأثیرگذار باشند، حیاتی است و از بسیاری از دوباره‌کاری‌ها جلوگیری خواهد کرد (آذرننگ و عینی ۱۳۸۳، ۱۴۹). بنابراین، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی باید به شناسایی نیازهای اطلاعاتی جامعه پرداخته و برای رفع آن تلاش نمایند تا از این رهگذر ضمن ایفای صحیح نقش سازمانی، ادامه حیات خود را میسر سازند. در عین حال نباید غافل شد که در فرایند نیازسنجی اطلاعاتی عوامل گوناگونی دخیل و تأثیرگذار هستند که ممکن است کار را تسهیل و یا برعکس، دشوار و حتی غیرممکن سازند (بابایی ۱۳۸۲). با توجه به مطالب یادشده مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که وضعیت «نیازسنجی اطلاعات» در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور چگونه است؟ و عوامل تسهیل‌کننده (مثبت) و یا بازدارنده (منفی) آن کدامند؟ بر این اساس، هدف کلی این پژوهش بررسی وضعیت فعلی نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور و شناسایی عوامل تسهیل‌کننده و نیز موانع آن است. همچنین، بررسی تفاوت نگرش مدیران دارای مدرک کتابداری و غیر کتابداری در کتابخانه‌های علوم پزشکی و غیرپزشکی و مطالعه نقش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در شناسایی عوامل تأثیرگذار بر نیازسنجی اطلاعات از جمله هدف‌های دیگر این پژوهش می‌باشد.

## ۲. سؤال‌های پژوهش

۱. وضعیت فعلی نیازسنجی اطلاعاتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی کشور چگونه است؟
۲. چه عواملی موجب تسهیل و تسریع نیازسنجی اطلاعاتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی کشور هستند؟

---

1. Information need assessment

۳. چه عواملی بازدارنده یا مانع نیازسنجی اطلاعاتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی کشور شناخته می‌شوند؟
۴. چه تفاوتی میان نگرش مدیران دارای مدرک کتابداری با مدیران دارای مدرک غیر کتابداری درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده نیازسنجی اطلاعاتی وجود دارد؟
۵. آیا میان عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده نیازسنجی در کتابخانه‌های دانشگاهی علوم پزشکی و غیرپزشکی تفاوتی وجود دارد؟
۶. عوامل جمعیتی مانند سن، جنسیت، مقطع تحصیلی و نوع مسئولیت چه تأثیری بر نگرش مدیران کتابخانه‌ها و مسئولان بخش‌ها درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده نیازسنجی اطلاعات دارد؟

### ۳. مروری بر پژوهش‌های پیشین

از دهه ۱۹۵۰ به این سو در خارج از کشور مطالعات گوناگونی در زمینه‌های مختلف نیازسنجی اطلاعاتی کاربران صورت گرفته است. غالب حوزه‌های موضوعی مورد مطالعه آنها نیازهای اطلاعاتی کارکنان مؤسسات دولتی و غیردولتی و سازمان‌های بزرگ صنعتی، تجاری، اقتصادی و یا نیازهای اطلاعاتی مدیران این گونه مؤسسات بوده است. در حوزه‌های پزشکی و دارویی نیز در این خصوص مطالعاتی انجام گرفته است. در این جا به برخی از پژوهش‌های موضوع نیازسنجی اطلاعاتی که از دهه ۱۹۹۰ به این سو انجام گرفته و ارتباط نسبی بیشتری با پژوهش حاضر دارند، اشاره می‌شود:

گودمن در پژوهشی که با عنوان نیازهای اطلاعاتی برای تصمیم‌گیری مدیریت انجام داد، به این نتیجه رسید که تصمیم‌گیری مدیریتی اغلب بر پایه اطلاعات ناقص و نادرست اتخاذ می‌گردد (Goodman 1995). هوتاری و ویلسون نیز در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که با استفاده از رویکرد عوامل موفقیت می‌توان حوزه‌های اطلاعات‌مدار و نیازهای اطلاعاتی سازمان را شناسایی کرد (Huotari & Wilson 1996). از سوی دیگر، بوید در پژوهشی با عنوان «شناسایی نیازهای فردی و اجتماعی» دریافت که اگر هر بخش کاری از دیدگاه مدیریت اطلاعات به‌طور مطلوب عمل کند، کل سازمان به احتمال زیاد دارای یک نظام اطلاعات مؤثر خواهد بود (Boyd 1996).

نیازهای اطلاعاتی سازمان‌های بزرگ همواره مورد توجه پژوهشگران بوده است.

گریسون پژوهشی با عنوان «نیازهای اطلاعاتی سازمان‌های بزرگ» انجام داد و نتیجه گرفت که در دنیای امروز سازمان‌های بزرگ به کیفیت اطلاعاتی رقیبان خود وابسته هستند (Grayson 1999). به همین دلیل، بررسی نیازهای اطلاعاتی افراد به‌ویژه کارشناسان و چگونگی پاسخ به این نیازها باید به‌صورتی کیفی انجام گیرد.

در کشور ما نیز در زمینه نیازسنجی اطلاعات در دو دهه اخیر (۱۳۷۰ به بعد) مطالعاتی صورت گرفته است؛ از آن جمله هستند: طاهری (۱۳۷۴)، ملکی‌زاده تفتی (۱۳۷۶)، مزینانی (۱۳۷۶)، سجادیان (۱۳۷۸)، صفری‌راد (۱۳۷۹)، و قربانی (۱۳۷۹). این مطالعات عموماً به بررسی نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف در مؤسسات آموزشی پرداخته‌اند.

در دهه ۱۳۸۰ نیز این‌گونه پژوهش‌ها همچنان مورد توجه بوده‌اند. اگر می‌خواهیم به بررسی امکانات و نیازهای اطلاعاتی کارکنان کارخانه‌های صنایع غذایی مشهد پرداخته است (۱۳۸۰). نتایج پژوهش وی نشان داد که کارخانه‌های صنایع غذایی موجود در مشهد فاقد مرکز اطلاع‌رسانی کارآمدی هستند که بتوانند به نیازسنجی پرداخته و اطلاعات مرتبط، مناسب و روزآمد کاربران آنان را به سهولت و سریع و به‌هنگام در اختیار قرار دهند. آذرننگ و عینی نیز به بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش پرداختند (۱۳۸۲). یافته‌های پژوهشی آنها نشان داد که در زمینه همه فعالیت‌ها و وظایف آن سازمان از جمله پژوهش، برنامه‌ریزی درسی، تألیف، تولید رسانه آموزشی و چاپ و ... به اطلاعات نیاز است و این نیاز در حوزه منابع مرجع و چکیده‌نامه‌ها بیشتر می‌باشد. رحیمی‌زاده حسینی و داورپناه به بررسی نیازهای اطلاعاتی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی خراسان و شعب پنج‌گانه مشهد پرداختند (۱۳۸۳). آنان نتیجه گرفتند کارکنانی که دارای مراجعان بیشتری هستند، نسبت به سایر کارکنان به اطلاعات بیشتری نیاز دارند. کارکنان واحدهای شغلی مختلف نیازهای اطلاعاتی متفاوتی دارند و بین نیازهای اطلاعاتی کارکنان در سطوح سه‌گانه مدیریت تفاوت وجود دارد.

آنچه که از بررسی پیشینه‌ها استنباط می‌شود، این است که بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه نیازسنجی اطلاعاتی درباره شناسایی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و کارکنان محیط‌های آموزشی صورت گرفته است. سیر مطالعات نشان می‌دهد که جهت‌گیری آنها به تدریج از مباحث کلی و عام به سوی

نیازهای اطلاعاتی ویژه «کاربران خاص» کشیده شده است. با وجود مشترکات بسیار در میان پژوهش‌های انجام‌شده، بررسی متون نشان داد که در بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده خارجی و داخلی به نقش «عوامل تأثیرگذار بر اجرای نیازسنجی اطلاعات» یا اصولاً پرداخته نشده یا فقط اشاره‌ای کوتاه به بعضی از این عوامل شده است که توجه‌کننده ضرورت انجام پژوهش می‌باشد.

#### ۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و با توجه به اینکه به بررسی نگرش جامعه درباره نیازسنجی اطلاعات و عوامل دخیل در آن می‌پردازد، از لحاظ روش، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را همه «مدیران» و «مسئولان» بخش‌های خدمات فنی، مجموعه‌سازی، مرجع، نشریات ادواری و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع<sup>۱</sup> تحت پوشش وزارتخانه‌های «علوم، تحقیقات و فناوری» و «بهداشت، درمان و آموزش پزشکی» تشکیل می‌دهند. در مجموع ۳۸ کتابخانه وابسته به دانشگاه‌های جامع شناسایی شدند و جمعاً ۱۹۰ نسخه پرسشنامه از طریق پست در بین جامعه آماری توزیع گردید و در نهایت ۱۳۵ نسخه (۷۱ درصد) دریافت گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است. برای تدوین پرسشنامه، ابتدا بر اساس پیشینه نظری، مرور نوشتار، و جستجو در اینترنت، سیاهه‌ای از عوامل مؤثر بر نیازسنجی اطلاعات شناسایی شد. سپس، مؤلفه‌های مورد شناسایی در دو دسته کلی الف) عوامل تسهیل و تسریع‌کننده (عوامل مثبت) و ب) عوامل بازدارنده و مانع (عوامل منفی) تنظیم شدند. در نهایت، سؤالات ذیل هر دسته از عوامل مثبت یا منفی در پیوند با عوامل مرتبط با کتابداران، سازمان و کاربران گروه‌بندی شد. بخش عمده سؤالات پرسشنامه به صورت بسته و در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم گردید. روایی پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار محتوا تعیین شد. بدین ترتیب، پرسشنامه اولیه بدون تفکیک عوامل مثبت و منفی مورد قضاوت تعدادی از اعضای هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار گرفت و مطابق نظر آنان پرسشنامه نهایی تدوین گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه از

۱. دانشگاه‌هایی که اکثریت رشته‌های تحصیلی را دارا بوده و از قدمت چندین ساله برخوردار باشند.

ضریب آلفای کرانباخ استفاده شد و پس از محاسبه عدد ۰/۹۲ به دست آمد که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد.

##### ۵. یافته‌ها و نتایج پژوهش

**سؤال اول: وضعیت فعلی «نیازسنجی اطلاعاتی» در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی کشور چگونه است؟**

برای بررسی وضعیت نیازسنجی هفت پرسش مطرح شد. داده‌های گردآوری شده از این پرسش‌ها نشان داد که به‌طور کلی، ۳۴ درصد از پاسخ‌دهنده‌ها به نوعی اقدام به نیازسنجی نموده‌اند. از این میان ۲۳ درصد مبادرت به تهیه گزارش نهایی نموده، ۷ درصد نیز برنامه‌های مدون و منظمی برای انجام آن داشتند. در کل، ۶ درصد از پاسخ‌دهنده‌ها بین ۱ تا ۳ بار اقدام به نیازسنجی نموده‌اند که بیشتر در زمینه پایگاه‌های اطلاعاتی بوده است. برای گردآوری اطلاعات مربوط به نیازسنجی اغلب از روش جلسات گروهی و دریافت نظرات و پیشنهادات افراد استفاده شده است. فنون علمی متداول برای سنجش نیاز اطلاعاتی چندان مورد توجه پاسخ‌دهنده‌ها نبوده است.

**سؤال دوم: چه عواملی موجب تسهیل و تسریع (عوامل مثبت) در امر نیازسنجی اطلاعات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی کشور است؟**

برای پاسخ به این پرسش، ۱۷ عامل در قالب ۱۷ سؤال پرسشنامه‌ای تدوین گردید. نگرش جامعه آماری در مورد این عوامل در قالب جدول شماره ۱ به ترتیب اولویت از بالاترین رتبه تا پایین‌ترین رتبه ارائه شده است.

جدول ۱. عوامل تسهیل و تسریع کننده نیازسنجی اطلاعات از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی

ردیف	گویه‌ها	حداقل	حداکثر	انحراف میانگین معیار
۱	وجود کتابداران متخصص و با تجربه و با انگیزه در کتابخانه‌ها	۴	۵	۰/۶۹۱
۲	احساس مسئولیت حرفه‌ای کتابدار در شناساندن منابع مرتبط کاربران	۴	۵	۰/۶۹۵
۳	احساس تعهد مدیران در برابر درک مشکلات نیازهای اطلاعاتی کاربران	۳	۵	۰/۵۱۳
۴	علاقه کتابداران به انجام خدمات کتابخانه‌ای بر اساس نتایج نیازسنجی‌ها	۳	۵	۰/۶۸۹
۵	درک این واقعیت (از سوی مدیران): نیازسنجی باید گاه‌به‌گاه انجام شود تا آگاهی از نیازهای اطلاعاتی کاربران همواره روزآمد باشد	۳	۵	۰/۶۶۸
۶	درک این واقعیت (از سوی مدیران): نیازسنجی نوعی مشارکت دادن کاربران در پیشبرد هر چه سریع‌تر و صحیح‌تر اهداف کتابخانه است	۳	۵	۰/۶۰۹
۷	درک این واقعیت (از سوی مدیران): نیازسنجی در فرایند برنامه‌ریزی اعم از طراحی، اجرا و ... و تدوین برنامه‌ای جامع می‌تواند مؤثر باشد	۳	۵	۰/۶۳۳
۸	احساس مسئولیت کتابداران در شناخت نیازهای نهفته (بالقوه) کاربران به‌منظور مجموعه‌سازی و مجموعه‌گستری بهتر کتابخانه‌ها	۳	۵	۰/۷۳۱
۹	احساس مسئولیت کتابداران برای شناخت رفتار اطلاع‌یابی کاربران	۳	۵	۰/۶۹۹



ردیف	گویه‌ها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۱۰	مسئولان کتابخانه که به‌عنوان سیاست‌گذار، کار نیازسنجی را بر عهده دارند، باید اهداف آن را به‌روشنی اعلام کرده و با نظارت بر امکانات موجود در طول اجرا از چگونگی جریان کارها دقیقاً مطلع باشند	۳	۵	۳/۳۸	۰/۶۸۹
۱۱	اعتماد و اطمینان کاربران نسبت به مسئولان کتابخانه	۳	۵	۳/۳۱	۰/۶۱۸
۱۲	چنانچه تغییری در برنامه‌های کتابخانه در شرف تکوین باشد، کتابخانه خود را متعهد می‌داند آنها را مطابق با نیاز کاربر تنظیم نماید.	۲	۵	۳/۲۵	۰/۷۲۷
۱۳	وجود بودجه و امکانات مالی کافی برای انجام نیازسنجی	۲	۵	۳/۱۸	۰/۷۴۵
۱۴	درک این واقعیت: نتایج نیازسنجی در سطوح ملی ممکن است با ویژگی‌های خاص یک کتابخانه هم‌خوانی نداشته باشد و هر کتابخانه نیازسنجی خاص خود را طلب می‌کند.	۱	۵	۳/۱۱	۰/۷۳۴
۱۵	اگر منابع اطلاعاتی موجود نیازهای اطلاعاتی کاربر را تأمین نمی‌کند، مدیر کتابخانه به‌علت داشتن نوعی احساس تعهد خود را ملزم به تدوین برنامه‌ای می‌داند که در قالب آن نیازهای اطلاعاتی کاربر به‌طور جامع برطرف گردد.	۱	۵	۳/۰۵	۰/۷۱۱
۱۶	سازمان‌هایی که خدمات مشابه ارائه می‌کنند، بتوانند از امکانات یکدیگر به‌خاطر استفاده مشترک از نتایج نیازسنجی بهره‌مند گردند.	۱	۵	۳/۰۲	۰/۶۴۰
۱۷	احساس مسئولیت درباره عملکرد کتابخانه که عملاً منجر به ایجاد فشار برای رفع نارسایی‌های موجود از سوی مدیر کتابخانه یا مسئولان دانشگاه شود، به‌طوری که انجام نیازسنجی نوعی تعهد و الزام برای مدیر باشد.	۱	۵	۳/۰۱	۰/۷۰۸

چون در مقیاس لیکرت حداکثر نمره ۵ و حداقل آن ۱ است، میانگین ۳ به عنوان پایه قبولی هر عامل تعیین گردید. برابر داده‌های جدول شماره ۱ نمره میانگین تعداد ۱۷ عامل بالاتر از ۳ است که در جدول به ترتیب رتبه ارائه شده‌اند. در مجموع، همه این ۱۷ عامل از نظر مدیران، جزء عوامل اثرگذار مثبت هستند. همان‌طور که داده‌های جدول نشان می‌دهد عوامل ۱ تا ۴ به دلیل کسب میانگین بالاتر از ۴ از نظر پاسخ‌دهنده‌ها از بالاترین اولویت برخوردارند. در ادامه، میزان نقش هر یک از این ۱۷ عامل در ارتباط با سه گروه کتابداران، مدیران سازمان و کاربران مورد بررسی قرار گرفت. برابر داده‌های جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود که میانگین نمره این عوامل در ارتباط با مدیران تقریباً دو برابر عوامل مربوط به دو گروه دیگر است و نقش کتابداران و کاربران تقریباً یکسان می‌باشد. شاید این نتیجه به خاطر نقش مدیران در تصمیم‌گیری‌ها و اندیشیدن تمهیدات لازم برای فراهم شدن بستر طرح نیازسنجی و نیز نحوه اجرای آن است.

جدول ۲. مقایسه نقش عوامل تأثیرگذار مثبت بر نیازسنجی اطلاعاتی از ناحیه کتابداران، مدیران و کاربران

گروه‌بندی عوامل	میانگین	انحراف استاندارد
عوامل مرتبط با کتابداران	۲/۴۸	۱/۸۶
عوامل مرتبط با مدیران	۴/۸۳	۲/۸۹
عوامل مرتبط با کاربران	۲/۱۵	۱/۴۷

سؤال سوم: چه عواملی بازدارنده یا مانع نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور است؟

برای پاسخ به این پرسش، ۲۱ عامل در قالب ۲۱ سؤال پرسشنامه‌ای تدوین گردید و پس از اخذ دیدگاه‌های پاسخ‌دهندگان، با توجه به نمره میانگین، فقط ۹ عامل در زمره عوامل بازدارنده قرار گرفتند که به ترتیب الویت (میانگین) در جدول ۳ ارائه شده‌اند.

جدول ۳. عوامل بازدارنده (موانع) نیازسنجی اطلاعات از دیدگاه مدیران و مسئولان بخش‌های کتابخانه‌ها، N=۱۳۵

ردیف متغییر	حد اقل	حد اکثر	میانگین	انحراف معیار
۱	۲	۵	۳/۷۵	۰/۷۵۵
بدیهی‌انگاری و احساس بی‌نیازی کتابداران نسبت به مطالعه درباره‌ی نیاز کاربر				
۲	۲	۵	۳/۶۰	۰/۸۲۱
ضعف مهارت‌های ارتباطی کتابداران با کاربران				
۳	۱	۵	۳/۴۱	۰/۸۳۶
مقاومت سنت‌گرایانه‌ی کتابداران در برابر تغییرات و تحولات				
۴	۲	۵	۳/۲۸	۰/۶۴۷
عدم شناخت صحیح مجریان طرح نیازسنجی از محیط اداری سازمان مادر برای جلب حمایت و همکاری مسئولان ذی‌ربط				
۵	۱	۵	۳/۲۱	۰/۷۷۳
عدم توجه به واقعیات گذشته و حال در مورد برنامه‌های اجرایی و عدم توجه به نقاط ضعف و قوت در تجارب گذشته‌ی سازمان مجری طرح نیازسنجی				
۶	۲	۵	۳/۱۸	۰/۶۸۷
عدم انطباق یا سازگاری طرح با فرهنگ سازمانی که نمایانگر ارزش‌های اصولی کتابخانه و سازمان مادر است				
۷	۱	۵	۳/۱۷	۰/۷۸۵
عدم تناسب نیازسنجی اطلاعاتی متناسب با امکانات مالی موجود؛				
۸	۲	۵	۳/۰۳	۰/۹۰۹
عدم برخورداری از فناوری‌های لازم (نظام‌های رایانه‌ای، شبکه اینترنت، پست الکترونیکی و ...) که برقراری ارتباط با کاربران را دشوار می‌سازد				
۹	۱	۵	۳/۰۲	۰/۸۵۷
عدم پیش‌بینی و اجرای نیازسنجی در چارچوب مقررات و قوانین جاری کتابخانه				

در ادامه، ۹ عامل اثرگذار منفی مندرج در پرسشنامه در ارتباط با میزان نقش هر یک از سه گروه کتابداران، مدیران سازمان و کاربران مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه آن در جدول شماره ۴ نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، عوامل بازدارنده مرتبط با مدیران سازمان با میانگین ۳/۳۱ بیشترین اثرگذاری و عوامل مرتبط با کتابداران (۲/۶۲) و کاربران (۲/۰۶) در اولویت بعدی اثرگذاری هستند. در اینجا شاید بتوان گفت، همان‌طور که با استفاده از توان مدیریتی می‌توان اقدام به فراهم‌آوری منابع لازم جهت انجام طرح نیازسنجی نمود، عدم پشتیبانی‌های لازم نیز می‌تواند مانع بزرگی در اجرای آن باشد.

جدول ۴. مقایسه نقش عوامل تأثیرگذار بازدارنده بر نیازسنجی اطلاعاتی از ناحیه کتابداران، مدیران و کاربران

عوامل	میانگین	انحراف استاندارد
عوامل مرتبط با کتابداران	۲/۶۲	۱/۶۷
عوامل مرتبط با مدیران	۳/۳۱	۲/۰۲
عوامل مرتبط با کاربران	۲/۰۶	۱/۱۹

**سؤال چهارم: آیا تفاوتی میان نگرش مدیران دارای مدرک کتابداری و مدیران دارای مدرک غیر کتابداری درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده نیازسنجی اطلاعاتی وجود دارد؟**  
برای پاسخ به این سؤال ابتدا عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده تعیین شده توسط کتابداران و غیر کتابداران تفکیک شد. سپس برای بررسی تفاوت آماری و مقایسه نگرش مدیران و مسئولان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی با مدرک کتابداری و غیر کتابداری درباره عوامل مثبت و منفی از آزمون t استفاده گردید. نتیجه آزمون در جدول شماره ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. نگرش مدیران کتابخانه‌ها با مدرک کتابداری و غیر کتابداری در مورد عوامل تسهیل کننده و بازدارنده نیازسنجی

نوع عوامل	نوع رشته	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	نمره T	درجه آزادی	درجه معنی داری
عوامل کتابداری		۸۹	۱/۷۰	۰/۴۴	۰/۳۸	-۱/۹۴	۱۳۳	۰/۰۴
تسهیل کننده غیر کتابداری		۴۶	۱/۵۶	۰/۳۶	۰/۶۵			
عوامل غیر کتابداری		۸۹	۲/۲۷	۰/۵۳	۰/۰۵	۰/۷۷	۰/۱۳۳	۰/۴۳
بازدارنده غیر کتابداری		۴۶	۲/۱۹	۰/۵۰	۰/۰۷			

مقدار P محاسبه شده برای نظر دو گروه کتابداران و غیر کتابداران درباره عوامل تسهیل کننده ۰/۰۴ می باشد، لذا با اطمینان ۹۵ درصد بین نظرات این دو گروه در شناسایی عوامل مثبت تفاوت معنی دار وجود دارد. به عبارت دیگر، نوع رشته تحصیلی در شناسایی عوامل تسهیل کننده مؤثر است. اما در قسمت دوم همین سؤال، مقدار P محاسبه شده درباره عوامل بازدارنده معنی دار نیست ( $P=0/43$ )؛ یعنی، بین نظر کتابداران و غیر کتابداران در شناسایی عوامل بازدارنده تفاوت معنی داری وجود ندارد.

سؤال پنجم: چه تفاوتی میان عوامل تسهیل کننده و بازدارنده نیازسنجی اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی علوم پزشکی و غیر پزشکی وجود دارد؟  
برای مقایسه نگرش مدیران و مسئولان کتابخانه‌های پزشکی و غیر پزشکی درباره عوامل تسهیل کننده و بازدارنده از آزمون t استفاده شد (جدول شماره ۶). مقدار  $P=0/01$  به دست آمده از آزمون معنی داری نشان می دهد که نگرش مدیران دو گروه کتابخانه درباره عوامل تسهیل کننده متفاوت است؛ بدین معنی که پاسخ دهندگان کتابخانه‌های پزشکی در مقایسه با غیر پزشکی دارای میانگین بالاتری در پاسخ به سؤالات مذکور می باشند. به بیان دیگر، با ۹۹ درصد اطمینان می توان گفت که مدیران کتابخانه‌های علوم پزشکی بر شدت تأثیر عوامل مثبت تأکید بیشتری داشته اند.

جدول ۶. نگرش مدیران و مسئولان بخش‌های کتابخانه علوم پزشکی و غیرپزشکی درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده

نوع عوامل	نوع کتابخانه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	نمره t	درجه آزادی	درجه معنی‌داری
عوامل تسهیل پزشکی	پزشکی	۵۰	۱/۷۱	۰/۴۱	۰/۰۵	۲/۴	۱۳۳	۰/۰۱
کننده غیرپزشکی	غیرپزشکی	۸۵	۱/۵۵	۰/۳۷	۰/۰۴			
عوامل پزشکی	پزشکی	۵۰	۲/۱۷	۰/۵۹	۰/۰۸۴	-۱/۱۸	۱۳۳	۰/۲۳
بازدارنده غیرپزشکی	غیرپزشکی	۸۵	۲/۲۸	۰/۴۷	۰/۰۵۱			

در همان حال، یافته‌های پژوهش در مورد عوامل منفی تأثیرگذار بر نیازسنجی اطلاعاتی طبق نگرش مسئولان کتابخانه‌های پزشکی و غیرپزشکی چنین نیست و در واقع، بین این دو گروه در پاسخ به سؤالات ذریبیط تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ( $P=۰/۲۳$ ).

**سؤال ششم: عوامل جمعیتی مانند جنسیت، سن، مقطع تحصیلی و نوع مسئولیت چه تأثیری بر نگرش مدیران کتابخانه‌ها و مسئولان بخش‌ها درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده نیازسنجی دارد؟**

برای پاسخ به این سؤال و مشخص شدن میزان تأثیرگذاری عوامل جمعیت‌شناختی بر نیازسنجی اطلاعاتی، عوامل مثبت و منفی در ارتباط با هر یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی تفاوت نظرات زنان و مردان درباره عوامل مثبت و منفی مؤثر بر نیازسنجی اطلاعات از آزمون t استفاده شد. مقدار P برای عوامل تسهیل‌کننده ۰/۱ و برای عوامل بازدارنده ۰/۹ به دست آمد که نشان می‌دهد بین نگرش زنان و مردان درباره عوامل تأثیرگذار تفاوتی وجود ندارد.

نظر پاسخ‌دهندگان درباره عوامل مؤثر در قالب چهار گروه سنی دسته‌بندی و سپس تفاوت نظرات با استفاده از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) مورد سنجش قرار گرفت. چون مقدار P به دست آمده در چهار طبقه سنی بزرگتر از ۰/۰۵ بود، بنابراین در نگرش گروه‌های سنی نسبت به عوامل مؤثر (اعم از مثبت یا منفی) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. به منظور مشخص شدن تأثیر نوع مدرک بر نگرش پاسخ‌دهندگان، پاسخ‌های گردآوری شده درباره عوامل مؤثر در چهار گروه دارندگان مدرک کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری گروه‌بندی شد. سپس بر روی میانگین نظرات، آزمون تحلیل

واریانس محاسبه شد. نتایج آزمون نشان داد که نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به عوامل تسهیل‌کننده بر اساس نوع مدرک تحصیلی از نظر آماری معنی‌دار است ( $P=0/01$ )؛ یعنی دارندگان مدارک تحصیلی مختلف درباره عوامل تسهیل‌کننده نظرات متفاوتی دارند. بنابراین، می‌توان گفت که مدرک تحصیلی در نگرش پاسخ‌دهندگان درباره عوامل مثبت نیازسنجی اطلاعات مؤثر است. اما مقدار  $P$  به دست آمده از آزمون درباره عوامل بازدارنده معنی‌دار نبود ( $P=0/53$ ). این، بدان معنی است که دارندگان مدارک تحصیلی مختلف درباره عوامل بازدارنده نظر تقریباً مشابهی دارند.

نتایج آزمون ANOVA نشان داد که بین نظر پاسخ‌دهندگان شاغل در بخش‌های مختلف کتابخانه مانند مدیریت، فراهم‌آوری، سازماندهی، اطلاع‌رسانی، مرجع، نشریات ادواری و امانت درباره عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده با توجه به مقدار  $P=0/4$  و  $P=0/7$  تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. بنابراین، نوع مسئولیت تأثیری در نگرش پاسخ‌دهندگان درباره عوامل مثبت و منفی مؤثر بر نیازسنجی اطلاعات نداشته است.

## ۶. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت که موضوع نیازسنجی اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور چندان مورد توجه مدیران و کارکنان نبوده است. تنها تعداد معدودی از کتابخانه‌ها، گام‌هایی ابتدایی در این زمینه برداشته‌اند که آن هم به صورت ناقص و بدون استمرار بوده است. بررسی متون نیز حاکی از آن است که در این زمینه خلأ پژوهشی بسیاری وجود دارد. اگرچه در زمینه سنجش نیازهای اطلاعاتی و عوامل مؤثر بر این نیازها در کتابخانه‌های ایران پژوهش‌هایی به‌ویژه در قالب پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد انجام شده، اما در موضوع خاص این بررسی، یعنی بررسی «عوامل مؤثر بر اجرای نیازسنجی» هیچ پژوهشی صورت نگرفته است. از این‌رو، یافته‌های پژوهش حاضر را نمی‌توان با سایر پژوهش‌ها مقایسه کرد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بیش از ۷۰ درصد کتابخانه‌های دانشگاهی هیچ‌گونه اقدامی در این مورد انجام نداده‌اند و نزدیک به ۹۰ درصد آنها هیچ‌گونه برنامه مدونی در این باره ندارند. نپرداختن به نیازسنجی و نداشتن برنامه‌ای برای انجام آن می‌تواند ناشی از عدم آگاهی مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها به اصول، مبانی نظری و ارزش

کاربردی نیازسنجی در اداره کتابخانه‌ها باشد، در حالی که توجه به نیازسنجی در فرایند برنامه‌ریزی اعم از طراحی، اجرا و ارزشیابی می‌تواند به تدوین برنامه‌ای جامع و پویا به سازمان (کتابخانه) کمک کند (فتحی و اجارگاه ۱۳۸۱، ۲۳). برنامه‌ریزی یکی از اصول مدیریتی در اداره سازمان‌هاست، اما برنامه‌ریزی برای اداره کتابخانه‌ها بدون نیازسنجی اطلاعاتی جای تأمل دارد. بهره‌گیری از روش‌های علمی موجود و متداول در سطح دنیا جهت انجام نیازسنجی مانند روش دلفی، فیش بول، روندیابی، تل‌استار، قیاس تاریخی، درخت خطا، تحلیل تأثیر متقابل و ذهن‌انگیزی و ... تقریباً مورد توجه هیچ کتابخانه‌ای قرار نگرفته است. این امر احتمالاً به دلیل عدم آشنایی مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها با این فنون باشد. این یافته مبین آن است که در این زمینه نیازمند تألیف منابعی بیشتر جهت تبیین مبانی نظری و فنون مربوط به نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه‌ها هستیم.

از سوی دیگر، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بستر اجرای نیازسنجی اطلاعاتی از نظر ذهنی و فرهنگی نزد کتابداران و مدیران کتابخانه‌های علوم پزشکی مساعدتر است و این بستر آماده می‌تواند در اجرای این طرح بسیار سودمند و مؤثر باشد. اینک با توجه به مجموعه عوامل تأثیرگذار مثبت و منفی که در جدول‌های شماره ۱ و ۲ شناسایی و اولویت‌بندی شده‌اند، دست‌اندرکاران کتابخانه‌ها می‌توانند با ایجاد یا تقویت عوامل مثبت و تعدیل یا حذف عوامل منفی، امکان انجام مستمر نیازسنجی اطلاعاتی را فراهم نموده و از نتیجه ارزشمند آن جهت بهبود کیفیت در ارائه خدمات به کاربران بهره‌گیرند. بر این اساس، کتابخانه‌ها می‌توانند با استفاده بهینه از بودجه و امکانات به تشکیل مجموعه‌ای جامع که جواب‌گوی نیاز اطلاعاتی کاربران باشد، اقدام نمایند و در واقع با تکیه بر کاربرمحوری، بقاء و پایداری کتابخانه‌ها را تضمین کنند. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود که کتابخانه‌ها جهت تبیین جایگاه نیازسنجی اطلاعاتی، این مقوله را در اساسنامه و یا خط‌مشی خود بگنجانند و یا در برنامه‌های تنظیمی خود به آن توجه ویژه‌ای داشته باشند. از سوی دیگر، کتابخانه‌ها قبل از تدوین هر گونه برنامه جهت اداره خود می‌توانند اقدام به نیازسنجی نموده و سمت و سوی برنامه خود را با فلسفه وجودی کتابخانه‌ها منطبق سازند. همچنین، اگر کتابخانه‌ای در صدد تغییر سیاست‌های خود و یا اصلاح و نوآوری است، پیشنهاد می‌شود قبل از هر کاری اقدام به نیازسنجی نماید، تا جهت آن همواره مطابق با نیاز کاربران تنظیم گردد.



با توجه به خلأ پژوهشی در این زمینه می‌توان پژوهش‌های بیشتری انجام داد؛ برای نمونه، مقایسهٔ وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی برخی کشورها با ایران و بررسی برنامه‌های نیازسنجی آنها می‌تواند اطلاعات سودمندی از محتوای برنامه‌ها و شیوه‌های صحیح و موفقیت‌آمیز اجرای برنامه فراهم آورد. همچنین، می‌توان عوامل مؤثر بر نیازسنجی اطلاعات را در شرایط حاضر که محیط تولید و دسترسی به اطلاعات، محیط الکترونیکی و مجازی است و امکانات الکترونیکی بسیاری برای گرفتن بازخورد از کاربران در دسترس است، مورد سنجش قرار داد. در نهایت، می‌توان میزان توجه به برنامه‌های نیازسنجی را در برنامه‌های راهبردی کتابخانه‌های بزرگ و معتبر و نیز در گزارش‌های سالانهٔ آنها بررسی و تحلیل نمود.

## ۲. فهرست منابع

- آذرنگ، عبدالحسین و اکرم عینی. ۱۳۸۳. بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش. فصلنامه کتاب ۵۸ (۲): ۱۴۸-۱۶۸.
- اکرمی، مهین. ۱۳۸۰. بررسی امکانات و نیازهای اطلاعاتی کارخانه‌های صنایع غذایی شهر مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- بابائی، محمود. ۱۳۸۲. نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی، ۱۳۸۲.
- رحیمی‌زاده حسینی، علی و محمدرضا داورپناه. ۱۳۸۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اداره کل استان خراسان و شعب پنجگانه مشهد. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی ۸ (۲): ۹۱-۱۱۴.
- سجادیان، منصور. ۱۳۷۸. بررسی سلسله‌مراتب نیازهای مدیران مدارس دولتی شهر کرمان در سال تحصیلی ۷۷-۷۶. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید باهنر کرمان.
- صفری‌راد، فاطمه. ۱۳۷۹. بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز و نقش کتابخانه‌ها در تأمین این نیازها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
- طاهری، حسین. ۱۳۷۳. نقش منابع کمک آموزشی در رفع نیازهای اطلاعاتی معلمان بینش اسلامی مقطع متوسطه شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- فتاحی، رحمت‌الله. ۱۳۸۲. تحلیلی بر ارزش افزوده اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی. کتابداری و اطلاع‌رسانی ۶ (۲): ۱-۲۸. نیز در: مجموعه مقالات همایش‌های انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، به کوشش

- محسن حاجی زین‌العابدینی. تهران: انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۴: جلد دوم، ۲۳-۵۶.
- فتحی واجارگاه، کورش. ۱۳۸۱. نیازسنجی آموزشی (الگوها و فنون)، تهران: ایژ.
- قربانی، ولی. ۱۳۷۹. بررسی نیازهای اطلاعاتی دانش‌آموزان دبیرستان‌های مشهد و ارزیابی توانایی. کتابخانه‌های دبیرستانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه فردوسی مشهد.
- مزینانی، علی. ۱۳۷۶. بررسی نیازها و کاربردهای اطلاعات در جوامع آموزشی و پژوهشی. فصلنامه پیام کتابخانه ۷ (۲): ۱۰-۲۲.
- ملکی‌زاده تفتی، بی‌بی‌فاطمه. ۱۳۷۶. بررسی نیازهای اطلاعاتی اساتید محقق در دانشگاه شیراز. فصلنامه کتاب ۱۰ (۴): ۴۰-۵۶.

- Abdulkarim, Nor Shahrize. 2002. New information technologies: understanding business organizational information behaviour through environmental scanning (ES). [www.ubd.edu.bn/suppserv/library activities/ nit 2002/ download/ shahriza.pdf](http://www.ubd.edu.bn/suppserv/library%20activities/nit2002/download/shahriza.pdf). (accessed Dec.13, 2009).
- Boyd, F. 1996. Identifying personal and corporate information needs, *Records Management Quarterly* 21 (1): 20-24. Gorman, Paul N. 1995. Information need of physicians *Journal of the American Society for Information Science* 46 (10): 729-736.
- Grayson, Michael. 1999. *Information needs of large organizations*. [www.idealibrary.com](http://www.idealibrary.com). (accessed Jan. 21, 2009).
- Huotari, M. L. and T. D. Wilson. 1996. The value chain: Critical success factors and company information needs in two Finnish companies, In: *Information science: Integration in perspective*. Copenhagen: The Royal school of librarianship. <http://informationr.net/ir/6-3/paper108.html> (accessed Sep. 11, 2009).
- Line, M. 1972. Information and library needs, wants, demand and uses. *Aslib proceedings* (26).
- Paul, Nora. 1997. Information strategy in newsrooms. *New Emphasis on Traditional Roles For News Librarians*. <http://www.poynter.org/uncategorized/2159/information-strategy-in-newsrooms-new-emphasis-on-traditional-roles-for-news-librarians> (accessed Nov. 24, 2009).
- Smith, F. 1988. *Designing a model for needs assessment*. Dissertation Abstracts.

# Attitudes of Academic Library Managers towards Factors Affecting Information Needs Assessment

Mohammad Reza Davarpanah<sup>1</sup> | Seyyed Rahmatollah Fattahi<sup>2</sup> | Rahmat Poormousa<sup>3</sup>

1. [Corresponding Author] Professor; Ferdowsi University of Mashhad; Mashhad, Iran [mrdavarpanah@yahoo.com](mailto:mrdavarpanah@yahoo.com)
2. Professor of Library and Information Science; Ferdowsi University of Mashhad; Mashhad, Iran [fattahirahmat@gmail.com](mailto:fattahirahmat@gmail.com)
3. MA of Library and Information Science; Ferdowsi University of Mashhad; Mashhad, Iran [rahmatpoormousa@yahoo.com](mailto:rahmatpoormousa@yahoo.com)

Iranian Journal of  
**Information  
Processing &  
Management**

Iranian Research Institute  
for Science and Technology

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed in SCOPUS, ISC & LISA

Vol.29 | No.4 | pp: 931-948

Summer 2014

**Abstract:** Periodic information needs assessment in libraries and information centers will allow libraries to focus on providing access to the most appropriate resources for specific groups and increase users satisfaction and library effectiveness. The present research paper, which is an applied survey, focuses on the attitude of academic library managers towards factors affecting information needs assessment. Research population included 190 subjects from 29 medical and non-medical academic libraries who were asked to fill-in a research-made questionnaire. The results showed that 70 percent of the surveyed libraries had never undertaken a systematic information needs assessment. Some of the significant factors affecting information needs assessment were: managerial commitment to identifying users' information needs, postulation of user needs, managers' resistance to change, paying no attention to reality and policy. The tests showed meaningful differences among the subjects' attitudes relating to their demographic variables; also the tests indicated no significant differences between the attitudes towards the barriers of information needs assessment.

**Keywords:** Information Needs Assessment; Information Needs; Academic Libraries