

## میزان کمک‌یابی دانشجویان دانشگاه شیراز از کتابدار در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای

نویسنده: دکتر عبدالرسول جوکار\*  
فاطمه معتمدی\*\*

### چکیده

مراحل انجام یک تحقیق، بیش از همه در مرحله یافتن اطلاعات مرتبط (۶۸ درصد) به کمک نیاز داشتند. نتایج همچنین نشان داد که دانشجویان کمترین کمک را از کتابدار درخواست نموده‌اند (۲۵ درصد) و علت آن را عدم توانایی کتابدار در کمک کردن دانسته‌اند. براساس یافته‌های حاصل از این بررسی می‌توان عدم آشنایی کافی دانشجویان با توانایی و تخصص کتابدار را، بعنوان مهمترین مانع بر سر راه کمک‌یابی دانشجویان از کتابدار دانست که حل این مشکل مستلزم انجام اقدامات مؤثر براساس مطالعات و تحقیقات هدفمند و مفید می‌باشد.

این تحقیق به منظور تعیین میزان کمک‌یابی دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی و علوم انسانی از کتابدار در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای خود در دانشگاه شیراز انجام شده است. روش تحقیق، پیمایشی و ابزار آن پرسشنامه‌ای بود که بین ۱۰۰ نفر از دانشجویان توزیع گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ۶۳ پرسشنامه دریافت شده حاکی از این بود که ۹۲/۱ درصد از افراد مورد مطالعه احساس نیاز به کمک داشتند و از بین آنها ۷۶/۲ درصد از کسی کمک گرفته‌اند در حالیکه از بین

کلیدواژه‌ها: کمک‌یابی/دانشجو/کتابدار/تحقیقات

کتابخانه‌ای

\* دانشیار علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شیراز

\*\* دانشجوی دکتری علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شیراز

## مقدمه

یکی از جنبه‌های اساسی مطالعات مربوط به رفتارهای اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان از کتابخانه، بررسی میزان کمک گرفتن از کتابدار در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای است. خاستگاه این امر در ارتباط بین استفاده‌کننده و کتابدار نهفته است. برقراری رفتارهای تعاملی بین استفاده‌کننده و کتابدار در گرو زبان ارتباطی مشترک و مناسب است.

کمک‌یابی جریان ارتباطی پویا و دوسویه‌ای است که اثر بخش بودن آن منوط به درک و تفاهم‌های شناختی و کلامی در تعامل بین طرفین ارتباط و تلاش هدفمند آنها می‌باشد. لذا آشنائی استفاده‌کننده و کتابدار نسبت به نقش و وظایف یکدیگر در تحقق این امر تأثیر بسزائی دارد. از آنجا که استفاده‌کننده نسبت به تجهیزات و منابع اطلاعاتی کتابخانه شناخت کافی ندارد و قادر به استفاده مؤثر از آنها نیست، به کمک کتابدار آموزش دیده‌ای نیازمند است که با استفاده از توانائی، تخصص و تجربه خود بتواند وی را یاری رساند. به گفته آندرسون استفاده‌کنندگان با کمک گرفتن از کتابداران می‌توانند چنان روشهای مؤثری را در جستجو بکار گیرند که منجر به بازیابی مرتبط‌ترین اطلاعات گردد (آندرسون، ۱۹۹۶). از طرف دیگر استفاده‌کننده در صورتی می‌تواند از کمکهای سودمند کتابدار برخوردار گردد که نسبت به شخصیت و دانش وی شناخت کافی داشته باشد و بتواند نیاز واقعی خود را در قالب سؤال مناسب برای کتابدار مطرح نماید. به این ترتیب در عین برقراری ارتباطی صمیمی با کتابدار، در جهت کسب مهارت در استفاده از کتابخانه برای انجام تحقیقات خود تلاش لازم را می‌نماید.

قشر مهمی از استفاده‌کنندگان کتابخانه دانشجویان هستند. اجبار دانشجویان از سوی اساتید برای جستجوی اطلاعات، تأثیر مستقیمی بر انگیزه آنان در استفاده از کتابخانه دارد. دانشجویان در انجام تحقیقات خود به دلائلی از جمله دلائل ذهنی، طرز تلقی فردی و غفلت از توانائی‌ها و نقش مهم کتابدار در دستیاری و پیشبرد تحقیق، حتی چنانچه به کمک و راهنمائی‌های

کتابدار نیاز داشته باشند از تقاضای کمک پرهیز می‌کنند. این امر مانع هدایت نظام‌مند دانشجو بعنوان یک محقق به منابع اطلاعاتی مورد نیاز و مرتبط می‌گردد. در نتیجه در بعضی موارد از طرفی منجر به انجام تحقیقات تکراری و یا بی‌اساس و از طرف دیگر باعث اتلاف وقت، تلاش و احیاناً هزینه محقق و به هدر رفتن تخصص کتابدار می‌گردد (آتکینسون و فیگورو، ۱۹۹۷).

با توجه به اینکه آگاهی دانشجویان از قابلیت‌ها و دانش کتابدار لازمه استفاده مؤثر آنها از کتابخانه می‌باشد و از طرف دیگر صحت و موفقیت انجام فرآیند کمک‌یابی، اثربخشی زمان و هزینه را دربردارد، در این پژوهش سعی بر آن است تا با تعیین موانع کمک‌یابی دانشجویان از کتابداران، زمینه مناسب برای آگاهی آنها از وظائف و تخصص کتابدار فراهم گردد و به این ترتیب گامی مؤثر در پیشبرد و بهبود تحقیقات کتابخانه‌ای برداشته شود.

## اهداف و سؤالات پژوهش

هدف از انجام پژوهش حاضر آگاهی از نکات زیر است:

- ۱- میزان کمک گرفتن دانشجویان از کتابداران در انجام تحقیقات خود.
  - ۲- میزان آگاهی آنها از وظائف و توانائی‌های کتابداران در زمینه اطلاع‌رسانی.
  - ۳- موانع درخواست کمک دانشجویان از کتابداران.
- این پژوهش جهت رسیدن به اهداف مذکور در پی پاسخگویی به سؤالات زیر است:
- ۱) چه میزان از دانشجویان طی فرآیند تحقیق خود احساس نیاز به کم داشتند؟
  - ۲) در چه مرحله (یا مراحل) از فرآیند تحقیق نیاز به کمک داشتند؟
  - ۳) چه میزان از کسانی که نیاز به کمک داشتند واقعاً تقاضای کمک کردند؟
  - ۴) دانشجویان از چه کسی (یا کسانی) تقاضای کمک کرده‌اند؟
  - ۵) دلیل اصلی عدم تقاضای کمک دانشجویان از کتابداران چه بوده است؟

است که دانشجویان برای جستجوی اطلاعات موردنظر از آگاهی و دانش کافی برخوردار نبوده‌اند و علیرغم اینکه در انجام طرح‌های تحقیقاتی خود نیاز به کمک داشته‌اند به دلائلی که هنوز قطعاً مشخص نیست تمایلی به کمک خواستن، مخصوصاً از کتابدار نداشته‌اند. بعلاوه در اکثر این تحقیقات، دانشجویان مد نظر بوده‌اند که نیاز به کمک داشته‌اند.

ملون (۱۹۸۶) با استفاده از روش تطبیقی، پژوهشی را در مورد بررسی درک دانشجویان از فرآیند تحقیق کتابخانه‌ای انجام داد و در آن به جمع‌آوری نوشته‌های شخصی و ثبت احساسات دانشجویان در مورد تکالیف کلاسی خود یک دوره، دوساله پرداخت. از دانشجویان خواسته شد که مطالبی در مورد نوع تجربه و احساس قبلی و کنونی خود در مورد استفاده از کتابخانه بنویسند. نتایج نشان داد که ۷۵ تا ۸۰ درصد دانشجویان واکنش اولیه خود را در قالب ترس، فوبیا و یا کابوس بیان کردند. برخی احساس سردرگمی و گیجی می‌کردند و علت آن را اندازه کتابخانه، عدم آشنائی با محیط کتابخانه و نحوه استفاده از آن می‌دانستند. همچنین عواملی مانند احساس شرم از عدم توانائی و ترس از بروز جهل در استفاده آنها از کتابخانه تأثیرگذار بود. نویسندگان نهایت پیشنهاد می‌کند که همکاری نزدیک بین استاد و کتابدار و طرح آموزش کتابخانه‌ای در زمینه کمک به انجام تحقیقات کتابخانه‌ای به دانشجویان می‌تواند مؤثر باشد.

همچنین ملون، اصطلاح «اضطراب کتابخانه‌ای» (Library anxiety) را برای توصیف احساس بی‌کفایتی دانشجویان به‌نگام مواجهه آنها با یک کار تحقیقاتی بکار برده و در بسیاری از موارد بی‌میلی آنها را در کمک خواستن، مخصوصاً از کتابداران، به ترس از آشکار شدن جهل نسبت داده است. اکثر دانشجویان فقدان توانایی را در خود احساس می‌کردند. وی دریافت که ۳۹٪ دانشجویان مورد پژوهش از متخصصین و ۲۵٪ از کتابداران کمک می‌خواستند.

همچنین در تحقیقی که قبل از آن در مورد گروه کوچکی از دانشجویان انجام شد، مشخص گردید که کتابداران نقش اندکی در فرآیند تحقیق داشته‌اند. لیکن در

۶) آیا در رفتار کمک‌یابی تفاوت معنی‌داری بین جنسیت، سال تحصیلی یا تعداد مقالات تحقیقاتی انجام شده وجود داشته است؟

## تعاریف عملیاتی

**تحقیق کتابخانه‌ای:** پژوهشی که با استفاده از

ابزار، منابع و محیط کتابخانه‌ای انجام شود.

**دانشجویان تحصیلات تکمیلی:** دانشجویانی

که در یکی از دو مقطع کارشناسی ارشد و دکتری در یکی از رشته‌های علوم انسانی و یا علوم تربیتی مشغول به تحصیل باشند.

**کتابدار:** فردی که در رشته کتابداری آموزش

حرفه‌ای یا نیمه حرفه‌ای دیده و در کتابخانه مشغول به کار باشد.

**کمک‌یابی:** فرآیند نیاز و درخواست کمک

دانشجویان از کتابداران در کتابخانه.

## روش‌شناسی

این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است.

جامعه پژوهش را تعداد ۱۰۰ نفر از دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی و علوم انسانی دانشگاه شیراز تشکیل می‌دادند که در کلاسهای درسی خود حداقل یک تحقیق کتابخانه‌ای انجام داده بودند. ابزار گردآوری داده‌ها جهت سنجش اهداف پژوهش، پرسشنامه استاندارد شده‌ای بود که ناپ و کارابنیک تهیه کرده بودند و شامل ۸ سؤال بسته و یک سؤال باز بود.

تجزیه و تحلیل آماری براساس ۶۳ پرسشنامه

جمع‌آوری شده، با بکارگیری بسته نرم‌افزاری EPI6 و استفاده از آمار توصیفی، ترسیم جداول توزیع فراوانی و آزمون مجذور خی انجام شد.

## سابقه تحقیق

تاکنون در ایران پژوهشی در مورد کمک‌یابی

دانشجویان انجام نگرفته است اما تحقیقاتی که در این زمینه در کشورهای دیگر انجام شده همگی حاکی از این

تأخیر و فوت وقت به اطلاعات نیاز دارد. بعلاوه، ماهیت پویای اطلاع‌یابی مانع آشنائی کامل وی با منابع اطلاعات و نحوه استفاده از آنها و نیز بروز دلایل واقعی در اطلاع‌یابی است.»

بایلی، (۱۹۹۷) با استفاده از روش توصیفی به مطالعه رفتار کمک‌یابی در ۳۲۶ نفر از دانشجویان برای انجام فرآیند تحقیق کتابخانه‌ای پرداخت. هدف وی در این مطالعه بررسی میزان نیاز آنها به کمک، منابعی که از آنها کمک می‌گرفتند، و دلایل بی‌میلی آنها در کمک‌خواهی از کتابداران یا اساتید بود. نتایج نشان داد که ۱۸٪ از دانشجویان با این تفکر که کتابدار نمی‌تواند کمک کند، از وی کمک نمی‌خواستند. ۶۷/۹٪ دانشجویان از اساتید کمک می‌خواستند. اکثر آنها دلیل عدم درخواست کمک از منابع رسمی (مثل استاد یا کتابدار) را در کسب کمک مورد نیاز خود از سایر منابع (مانند همکلاسان و دوستان) می‌دانستند. معنادارترین یافته این مطالعه، درصد بالا و غیرمنتظره دانشجویان بود که به هنگام داشتن نیاز اطلاعاتی مهم، تمایل به درخواست کمک از یکی از اعضای کتابخانه را داشتند. وی در نهایت پیشنهاد کرد که کتابداران باید در جهت ایجاد اطمینان نسبت به مؤثر بودن منابع رسمی و غیررسمی در فرآیند کمک‌یابی تلاش بیشتری نمایند.

بایلی در مقاله خود اشاره می‌کند که مونکادا و اسکاندرز در تحقیقی که به منظور بررسی موانع کمک‌یابی و محیط‌هایی که احیاناً باعث کاهش تلاش کمک‌یابی می‌شوند در ۴۳۱ دانشجو از دانشگاه‌های «میدوسترن» با استفاده از مقیاس ۵ موردی از ضعیف (۱) تا عالی (۵) انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اکثر دانشجویان در وهله اول بیشترین کمک را از دوستان و همکلاسان خود و در مرحله بعدی از اساتید خود دریافت می‌کرده‌اند. نتایج نظرخواهی از دانشجویان در زمینه بیان احساس خود نسبت به فرآیند کمک‌خواهی حاکی از این بود که ۶۹٪ از دانشجویان آن را تجربه مثبتی برای حل این مسئله و ۱۲٪، آن را ناخوشایند اما اجباری می‌دانستند؛ در حالیکه ۳٪ از آن اجتناب می‌کردند چون آن را همراه با پذیرش شکست تلقی می‌نمودند. همچنین در نهایت مشخص گردید که شرایط تهدیدکننده شأن و منزلت دانشجویان و

هیچیک از این تحقیقات علت بی‌میلی دانشجویان در کمک‌یابی روشن نگردیده است.

کولتائو (۱۹۸۸) مخصوصاً به نقش واسطه‌ها در فرآیند جستجو اشاره کرده و مطالعه بیشتر در این زمینه را ضروری دانسته است. ولی فرآیند تحقیق اطلاعات را به پنج مرحله مشخص و روشن و بعضی اوقات همپوشان، تقسیم می‌کند. این پنج مرحله عبارتند از: شروع کار، انتخاب موضوع، تمرکز، جمع‌آوری اطلاعات و خاتمه جستجو. وی می‌گوید از آنجا که دانشجویان به جای انتخاب موضوعی که یکپارچه، منسجم و قابل کنترل باشد، موضوعی کلی را انتخاب می‌کنند لذا مشکلترین مرحله، مرحله انتخاب موضوع است. وی نیز مثل ملون به احساس بی‌کفایتی دانشجویان در مواجهه با کار تحقیقاتی و نیز بی‌میلی آنان در کمک‌خواستن پی برده بود.

نپ و همکارش کارابنیک، (۱۹۸۸) فرآیند کمک‌یابی را در ۶۱۲ دانشجوی رشته روانشناسی عمومی بررسی و فهرستی از منابع کمکی که شامل منابع رسمی و غیررسمی بود تهیه کردند. نتایج نشان داد که ۹۴٪ از دانشجویان مورد مطالعه به نوعی نیاز به کمک داشتند. کارابنیک همچنین در مطالعه‌ای که به روش پیمایشی در مورد بررسی میزان نیاز به کمک در ۳۲۶ دانشجوی لیسانس در ۲۲ رشته‌ای که انجام پروژه تحقیق کتابخانه‌ای برای آنها اجباری بود، انجام داد ضمن تأیید بعضی از یافته‌های قبلی به این نتیجه رسید که برخلاف نتایجی که ملون و کولتائو در تحقیقات خود به آن دست یافتند این دانشجویان تمایل زیادی در کمک گرفتن از کتابداران داشتند.

ویلسون، (۱۹۹۵) در بررسی رفتار اطلاع‌یابی و طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی برای تأمین نیاز افراد، به موارد ذیل اشاره نموده است:

«استفاده‌کنندگان باید به نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در توزیع اطلاعات پی ببرند و بدانند که کتابداران مایلند نیازهای آنها را به درستی درک کنند. وی همچنین اظهار داشت که در مورد اطلاع‌یابی از منابع رسمی مثل کتابخانه‌ها، تبعاتی وجود دارد از جمله اینکه ماهیت بسیاری از نیازهای اطلاعاتی بحرانی است و اینکه استفاده‌کننده بدون

رفتارهای تعاملی بین آنهاست. وی برای این منظور استفاده از رده‌بندی را پیشنهاد کرده است که به وسیله آن کتابدار می‌تواند به سادگی، بخش مورد نیاز استفاده‌کننده را انتخاب و علائق احتمالی آینده وی را پیش‌بینی نماید.

اتکینسون و فیگورو، (۱۹۹۷) نتیجه مشاهدات خود را در CSUDH<sup>۱</sup> و CSUSM<sup>۲</sup> به این شرح اعلام کرده‌اند: دانشجویان برای انجام تکالیف خود وارد کتابخانه می‌شوند. برخی از آنها ترجیح می‌دهند بجای اینکه از کتابدار کمک بخواهند، بطور گروهی کار کرده و از راهکارهای اطلاع‌یابی گروهی استفاده کنند و چنانچه سؤالی داشته باشند ابتدا از همکلاسان خود بپرسند.

### یافته‌ها

با تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌های توزیع، تکمیل و دریافت شده مشخص گردید که ۲۰/۶٪ از افراد مورد مطالعه در مقطع دکتری و ۷۹/۴٪ در مقطع کارشناسی ارشد بودند. که از این تعداد ۳۶/۵٪ در رشته‌های علوم تربیتی و ۶۳/۵٪ در رشته‌های دیگر علوم انسانی مشغول به تحصیل بودند. ۳۶/۵٪ در سال اول، ۵۴٪ در سال دوم، ۷/۹٪ در سال سوم و ۱/۶٪ در سال چهارم مشغول به تحصیل بودند. ۵۸/۷٪ از افراد مورد مطالعه زن و ۴۱/۳٪ مرد بودند.

۹۵/۲٪ از افراد ملزم به انجام تحقیق کتابخانه‌ای بودند. ۹۲/۱٪ از افراد مورد مطالعه، احساس نیاز به کمک جهت تحقیقات خود داشتند. میزان احساس نیاز به کمک در دانشجویان موردنظر در نمودار شماره ۱ و درصد کارهای تحقیقاتی که دانشجویان انجام داده‌اند در جدول ۲ آورده شده است.

مخصوصاً برنامه متراکم کاری و کلاسی، از شایعترین وضعیت‌های مؤثر بر رفتار کمک‌خواهی آنها بوده و بعنوان موانعی بر سر راه کمک‌خواهی دانشجویان محسوب می‌شده است. بعلاوه ۵۰٪ از دانشجویان تحت تأثیر عواملی همچون ترس از مورد سؤال واقع شدن، نگرانی و احساسات ناخوشایند قرار داشتند.

بایلی همچنین به نقل از کارابنیک روانشناس و کی فر کتابدار مؤسسه دانشگاه میشیگان شرقی که مقاله‌ای را در بیستمین همایش ملی آموزش کتابداری (LOEX) سال ۱۹۹۲ ارائه دادند بیان می‌کند که کولتان و ملون در اولین مراحل فرآیند انجام پروژه‌های تحقیقاتی خود، احساس عدم آگاهی و دانش کافی دانشجویان را در انجام جستجوی مؤثر، مشاهده نموده و احتمال دادند که آنها نتوانند از عهده تکمیل طرح خود برآیند. همراه با این احساس، تمایل زیادی هم برای کمک وجود داشت.

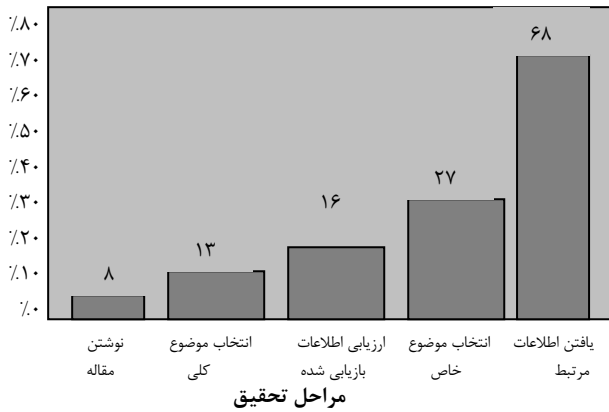
کارابنیک که مطالعات زیادی در مورد رفتار کمک‌یابی دانشجویان انجام داده بود کار خود و سایرین را در این زمینه احتمالاً مربوط به درک رفتار دانشجویانی می‌دانست که در طرح‌های تحقیقاتی خود نیاز به کمک داشتند.

مطالعاتی که کولتان و ملون در زمینه فرآیند تحقیق دانشجویان انجام دادند نشان داد که کتابداران به دلائلی که هنوز مشخص نشده است، کمتر از حد انتظار بعنوان منابع کمکی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

واسیلیو، (۱۹۹۸) طی تحقیقی که در زمینه بررسی مشارکت بین‌المللی در تولید اطلاعات رشته ستاره‌شناسی از نقطه نظر استفاده‌کننده نهائی انجام داد ضرورت همکاری نزدیک بین ستاره‌شناسان بعنوان متخصصین موضوعی، و کتابداران را متذکر شد چون از یک طرف ستاره‌شناسان به کسب مهارت‌های بیشتر برای جستجو، و از طرف دیگر کتابداران به دانستن مطالب بیشتر راجع به ستاره‌شناسی نیاز دارند. به همین جهت استفاده‌کنندگان نهائی به منظور بازیابی اطلاعات مورد نیاز خود علاقمند به استفاده مؤثر از کتابداران متخصص و ماهر می‌باشند. انجام این امر منوط به زبان ارتباطی مشترک و مناسب بین استفاده‌کننده و کتابدار و برقراری

نمودار ۱- فراوانی میزان احساس نیاز به کمک

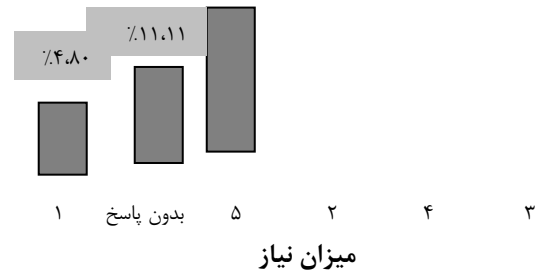
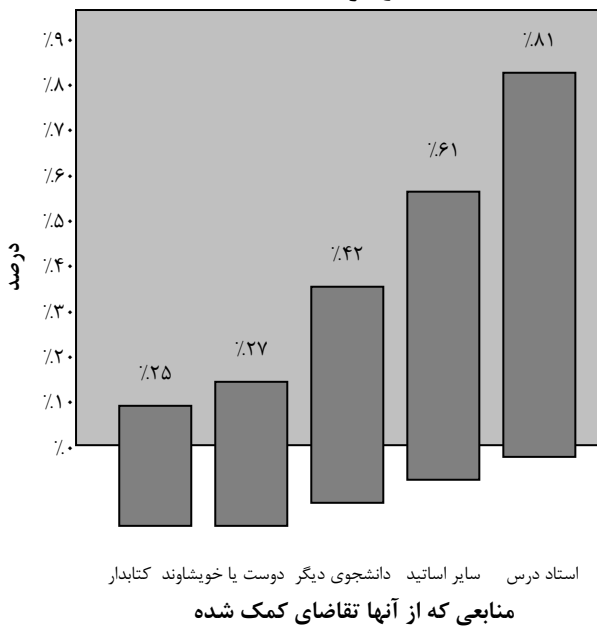




یافته‌ها همچنین نشان داد که ۷۶/۲ درصد افراد (۴۸ نفر) در انجام تحقیق اخیر خود از کسی تقاضای کمک کرده‌اند.

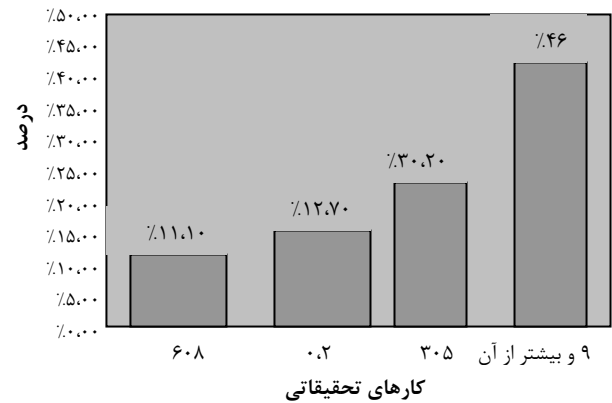
منابعی که دانشجویان به جستجوی کمک از آنها برمی‌آمدند در نمودار شماره ۴ آورده شده است. همانطور که نتایج نشان می‌دهند بیشترین درصد متعلق به استاد درس (۸۱ درصد) و کمترین درصد متعلق به کتابدار (۲۵ درصد) می‌باشد.

نمودار شماره ۴- درصد توزیع فراوانی کمک‌یابی دانشجویان از افراد مختلف



میزان احساس نیاز در این نمودار به منظور تجزیه و تحلیل یکی از سئوالات پرسشنامه که براساس ۱ (کمترین) تا ۵ (بیشترین) تهیه شده بود مشخص گردیده است. همانطور که نمودار نشان می‌دهد بیشترین درصد (۲۵/۴) متعلق به عدد ۳ می‌باشد.

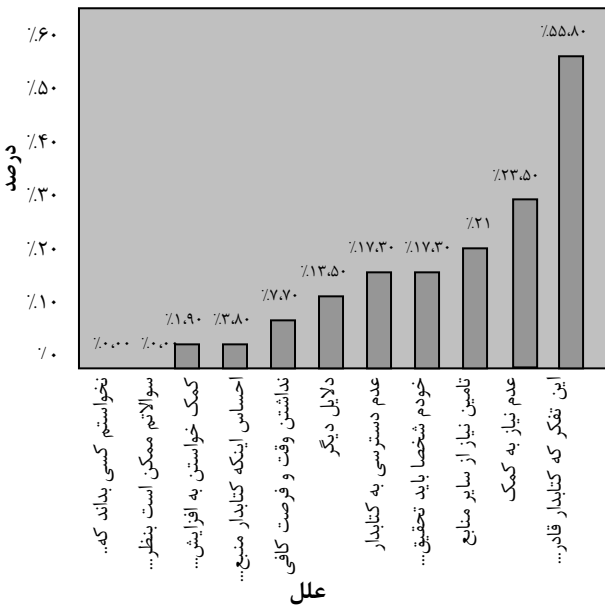
نمودار شماره ۲- درصد کارهای تحقیقاتی



اطلاعات نمودار ۲ مبین آن است که ۴۶ درصد دانشجویان (بیشترین میزان) ۹ و بیش از ۹ کار تحقیقاتی انجام داده‌اند.

توزیع فراوانی و درصد نیاز به کمک با توجه به مراحل پروژه تحقیقاتی در افراد مورد مطالعه در نمودار شماره ۳ آورده شده است. لازم به ذکر است که دانشجویان می‌توانستند بیش از یک گزینه را انتخاب نمایند.

نمودار شماره ۳- درصد نیاز به کمک در مراحل تحقیق



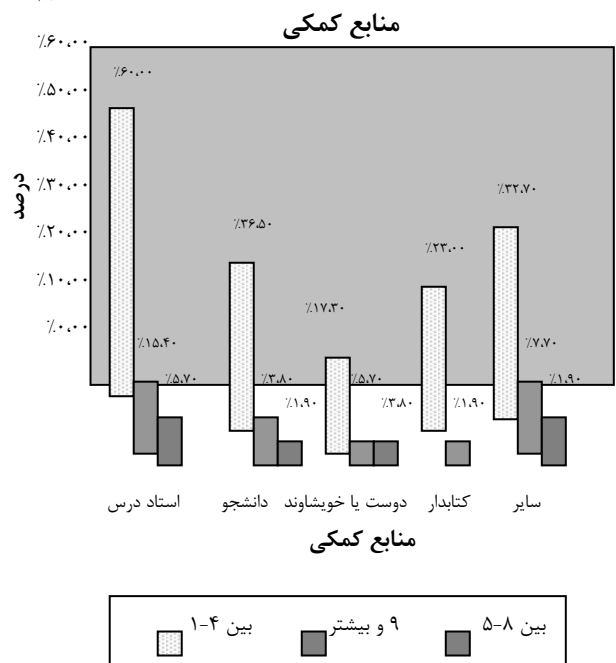
### تحلیل

نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج مطالعات مشابهی که تاکنون انجام شده است شباهتهای زیادی دارد. بطوریکه در اینجا ۹۲/۱ درصد و در تحقیق کارابنیک و همکارانش ۹۴ درصد دانشجویان مورد مطالعه جهت انجام تحقیقات خود احساس نیاز به کمک داشته‌اند. و این در حالی است که کولتان و ملون معتقد بودند دانشجویان بعلت فقدان دانش و توانش کافی در زمینه جستجوی اطلاعات، تمایل زیادی به کمک‌یابی نداشتند.

از بین کسانی که احساس نیاز به کمک داشتند ۷۶/۲ درصد (تقریباً نزدیک به رقمی که بایلی در تحقیقات خود به آن رسیده بود) از کسی کمک گرفته‌اند. به این ترتیب ۱۶ درصد از دانشجویان علیرغم احساس نیاز به کمک، از کسی کمک نگرفته‌اند. علت آن در هیچیک از تحقیقات قبلی مشخص نشده است لیکن نظرات متعددی در این خصوص بیان شده است؛ از جمله ملون، (۱۹۸۶) علت آن را ترس از بروز جهل یا فقدان توانش می‌داند؛ بایلی، (۱۹۹۷) به عدم اطلاع و دانش کافی دانشجویان اشاره می‌کند و بعلاوه از قول مونکادا و اسکاندرز اظهار می‌دارد که ۵۰ درصد دانشجویان تحت تأثیر عوامل روحی مثل نگرانی و ترس، از کمک‌یابی اجتناب می‌کنند. همچنین ویلسون معتقد است که دانشجویان تمایلی به ابراز دلایل واقعی ندارند. البته بعلت

دانشجویانی که نیاز به کمک داشته‌اند (۵۲ نفر)، مشخص شد که ۸۲/۳ درصد از آنها حداقل از یک منبع تقاضای کمک کرده‌اند. بیشترین منبعی که دانشجویان جهت کمک‌یابی از آن استفاده می‌کردند استاد درس بود که بیش از ۸۱ درصد دانشجویان بین ۱ و ۹ بار و بیشتر از آن از وی درخواست کمک می‌کردند. همچنین بیشترین درصد دانشجویان (۶۰ درصد) در کمک گرفتن جهت انجام تحقیقات خود استاد درس را انتخاب نموده‌اند. نمودار شماره ۵ توزیع فراوانی تعداد دفعات کمک‌یابی از افراد را نشان می‌دهد.

نمودار شماره ۵- درصد دفعات کمک‌یابی از افراد به عنوان



همچنین با استفاده از آزمون کای دو، رابطه بین احساس نیاز به کمک و جنسیت، احساس نیاز به کمک و سال تحصیلی، احساس نیاز به کمک و تعداد کارهای تحقیقاتی، احساس نیاز به کمک و مقطع تحصیلی مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد که فقط بین احساس نیاز به کمک و سال تحصیلی رابطه معنی‌داری ( $P < 0.01$ ) وجود داشت و در سایر موارد، رابطه معنی‌دار نبود.

نمودار شماره ۶- درصد علل کمک نگرفتن از کتابدار

پیچیدگی وجود انسان نمی‌توان یک یا چند علت مسلم و قطعی در این مورد برای همه افراد تعیین کرد.

با توجه به نتایج تحقیق در این زمینه مبنی بر اینکه بیشترین دانشجویان (۶۸ درصد) در مرحله یافتن اطلاعات مرتبط برای انجام تحقیق، و کمترین آنها (۸ درصد) در مرحله نوشتن مقاله نیاز به کمک داشتند باید متذکر شد که معمولاً دانشجویان در درک صحیح مسئله و ابعاد آن و نیز شناخت دقیق هدف خود از انجام تحقیق موردنظر و در نتیجه تجزیه و تحلیل درست مطالب بازیابی شده مشکل دارند؛ که لازم است اساتید و مربیان به این مسئله توجه جدی بنمایند.

نتایج همچنین نشان داد که ۸۱ درصد دانشجویان (بیشترین میزان) از استاد درس و ۲۵ درصد (کمترین میزان) یعنی دقیقاً همان مقداری که ملون در تحقیق خود به آن دست یافت، از کتابدار تقاضای کمک نمودند. به عبارت دیگر ۷۵ درصد دانشجویان از کتابدار کمک نخواستند. کسانی که قبلاً در این زمینه تحقیقاتی انجام داده‌اند به همین نتیجه دست یافته‌اند از جمله کارابنیک متذکر شد که دانشجویان تمایل زیادی به کمک گرفتن از کتابدار ندارند؛ کولتان و ملون نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کمتر از حد انتظار از کتابدار کمک گرفته می‌شود؛ و از طرفی مونکادا و اسکاندرز در مطالعه خود مشاهده کردند که دانشجویان بیشترین کمک را از دوستان و همکلاسی‌های خود دریافت می‌کردند. نتایج سایر تحقیقات نیز نشان داد که کمک‌یابی از کتابداران بسیار اندک بوده است. برخی در تحقیق خود عللی را برای آن برشمرده‌اند. برای مثال بایلی علت را ناشی از این تفکر می‌داند که کتابدار بدلیل عدم اعتماد به نفس قادر به کمک نمی‌باشد و کولتائو نیز به این مطلب اشاره داشت (گرچه نتایج تحقیق بایلی در این زمینه نشان داد که ۷۰ درصد دانشجویان از کتابدار درخواست کمک نمودند)؛ وی همچنین علت عدم تقاضای کمک از کتابدار را تا حدی ناشی از پندار دانشجو مبنی بر عدم توانایی کتابدار در کمک کردن می‌داند و از طرفی متذکر می‌شود که پیشرفت فن‌آوری اطلاعات و امکان دستیابی به اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته باعث وابستگی آنها

به همکلاسی‌ها و کمتر به کتابداران شده است. لیکن دلیل اکثر آنها در عدم درخواست کمک از کتابدار، تأمین نیاز از سایر منابع بود. یافته‌های تحقیق حاضر در این مورد، همانند نتایجی که بایلی در تحقیق خود به آن دست یافت، نشان داد که بیشترین درصد دانشجویان مورد مطالعه (۵۵/۸ درصد) به علت داشتن این فکر که کتابدار قادر یا مایل به کمک کردن نمی‌باشد از وی تقاضای کمک ننموده‌اند. به این ترتیب نتایج پژوهش بایلی را تأیید می‌کند. بنابراین با توجه به نتایج حاصله در این زمینه می‌توان گفت که دانشجویان نسبت به توانایی، تخصص و تجربه کتابداران آشنائی کافی ندارند و در نتیجه آنچنان که لازم است در انجام تحقیقات خود از دانش و توانش آنها کمک نمی‌گیرند و این منجر به احتمال عدم استفاده مؤثر از وقت خود، و نیروی متخصص و منابع کتابخانه می‌شود.

همچنین با توجه به نتایج این پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار بین احساس نیاز به کمک و سال تحصیلی (اول، دوم و ...) می‌توان چنین استدلال کرد که لزوم برخورداری کارهای تحقیقاتی دانشجویان سالهای بالاتر از کیفیت و عمق بیشتر و نیز انتظارات بیشتری که از آنها می‌رود، ممکن است درک و نگرش این دانشجویان را تحت تأثیر قرار داده و باعث شود که نیاز بیشتری به کمک احساس نمایند. به عبارت دیگر میزان احساس نیاز به کمک احتمالاً بستگی به میزان درک و نگرش فرد دارد که روشن شدن جوانب آن مطالعات بیشتری را می‌طلبد. چنانکه چوک (۱۹۹۶) با توجه به تحقیقات انجام شده، اطلاع‌یابی را فرآیندی پویا می‌داند که نیازها و رفتارهای اطلاع‌یابی در آن دائماً در حال تغییر و تحول بوده و تحت تأثیر عواملی چون وظائف کاری، زمینه تحصیلی، میزان مسائل و مشکلات، خصوصیات دموگرافیک، نوع شخصیت، جنسیت و غیره می‌باشند.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

یافته‌های اساسی حاصل از این مطالعه مبنی بر اینکه دانشجویان تا حد بسیار زیادی (۹۲/۱ درصد) احساس نیاز به کمک دارند و اینکه تعداد کثیری از آنها (۷۶/۲) از کسی کمک گرفته‌اند، مبین تمایل و احتیاج

پذیرش نگرش عامه و انطباق خود با تصویر عمومی که این را در عمل و کارکردهای خود نیز نشان داده‌اند. با توجه به آنچه بیان شد، به منظور بهبود وضعیت کنونی در این زمینه، می‌توان پیشنهادات ذیل را ارائه نمود:

- فراهم نمودن زمینه برای آشنائی دانشجویان با کتابخانه و کتابداری؛ که از طریق گنجاندن آن در واحدهای درسی امکان‌پذیر است.
- ایجاد اعتماد به نفس و تقویت حس همکاری و اطلاع‌رسانی، افزایش آگاهی و همگان نمودن دانش کتابداران با پیشرفت علوم و فن‌آوری از طریق برگزاری گرد آیش و کارگاههای آموزشی مربوطه.
- ایجاد یک محیط آرام و خوشایند در کتابخانه برای مراجعین توسط کتابداران و ایجاد اطمینان در آنها از نظر امکان کمک گرفتن از کتابدار در انجام کارهای تحقیقاتی بهتر.
- با زمینه‌سازی و برنامه‌ریزی‌های مناسب شرایطی فراهم گردد که ضمن جلوگیری از هدر رفتن نیروی متخصص کتابدار، کارهای تحقیقاتی ارزنده و مفیدی در زمان مناسب انجام گیرد.

واقعی فرد در برقراری ارتباط و همفکری با سایرین (اعم از همکلاسی‌ها، خویشان و کتابداران) در فرآیند پژوهش می‌باشد.

از آنجا که برقراری جریان ارتباطی و تبادل افکار و نظرات بطور سازنده باعث ارائه کارهای تحقیقاتی پرثمر و ارزنده می‌گردد، توجه به این نکته و شرط لازم آن که همانا، تفاهمهای شناختی در تعامل طرفین ارتباط می‌باشد، بسیار حائز اهمیت است.

از طرفی نتایج تحقیق حاضر نشان داد که درصد بالائی از دانشجویان (۷۵ درصد) در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای خود از کتابدار کمک نگرفته‌اند (بطوریکه در بین سایر منابع کمکی، کتابدار در آخرین مرحله قرار گرفته است) و در پاسخهای خود اکثراً (۵۵/۸ درصد) دلیل آن را ناتوانی کتابدار در کمک کردن دانسته‌اند. البته این امر نشان‌دهنده عدم شناخت کافی دانشجویان از دانش و تخصص کتابدار نسبت به منابع اطلاعاتی و روشهای تحقیق و بازیابی اطلاعات است. در این زمینه می‌توان به دو مورد اشاره نمود: یکی فقدان آموزش مناسب دانشجویان در جهت شناساندن منابع تحقیق و آشنا کردن آنها با حرفه و دانش کتابداری و دیگر کوتاهی و قصور خود کتابداران در درک و باور و وظیفه اصلی خود و در نتیجه

## پی‌نوشت‌ها:

- 1- California State University Dominguez Hills
- 2- California State University San Marcos

## منابع

- ۱) باد، جان. (۱۳۷۶). *ارتباط‌شناسی و کتابداری*. ترجمه محبوبه مهاجر و نورا... مرادی. تهران: سروش.
- ۲) نیکنام، مهرداد. (۱۳۷۹). مطالعه و آموزش استفاده‌کننده از کتابخانه و اطلاعات: *فصلنامه کتاب*. ص ۱۱۱-۱۲۶.
- 3) Anderson, Byron. (1996). "The Internet as career, Job and Employment Resource: Transition, Assimilation, Instruction". *The Resource Librarian*. No. 55, pp. 1-6.
- 4) Atkinson, Joseph D. III; Figueroa, Miguel. (1997). "Information Seeking Behavior of Business Students: A Research Study". *The Reference Librarian*. No.58. pp.59-73.
- 5) Baily, Jr. Edgar C. (1997). "Help-Seeking Behavior in the Research Process of College Students" available at <http://www.ala.org/acrl/paperhtml/d53.html>.
- 6) Cheuk, Bonnie Wai-yi. (1999). "The Derivation of a "Situational Information Seeking & Use Process Model in the Workplace". Available at <http://communication.sbs.ohio-state.edu>.

- 7) Fine, Sara. (1997). "*Librarian and the Art of Helping*" **The Reference Librarian**. No.59, pp. 77-91.
- 8) Knapp, John R. & Karabenick, Stuart A. (1988). "*Incidence of Formal and Informal Academic Help-Seeking in Higher Education*". **Journal of college Student Development**. Pp. 223-27.
- 9) Kuhlthau, Carol. (1988). "*Developing A Model Of the Library Research Process: Cognitive and Affective Aspects*". **RQ28**: 232-242.
- 10) Mellon, Constance A. (1986) "*Library Anxiety: A Grounded Theory & Its Development*": **Colledge & Research Libraries**.
- 11) Vasylyev, Viktor P. (1998). "*Following the Road to Effective International Sharing of Astronomical Information*" an End-User's View". Available at <http://www.eso.org/gen-fac/libraries/lisa3/vasyl.html>.
- 12) Wilson, Tom. (1995). "*Information-Seeking behavior: Designing Information Systems to Meet Our Clients' Needs*". Available At <http://panizzi.shef.ac.uk/tom/tom-pubs/acuri/-htm>