

بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و

برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش

عبدالحسین آذرننگ^۱

اکرم عینی^۲

چکیده

این پژوهش به بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش می پردازد. روش تحقیق پیمایشی توصیفی است و داده ها از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. از مجموع پرسشنامه های توزیع شده در جامعه آماری ۳۴۴ نفره مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی، تعداد ۲۷۲ پرسشنامه معادل ۸۴/۲۵ درصد جمع گردید. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، داده ها در جدول و نمودار درج شد. یافته های پژوهش نشان می دهد در زمینه همه فعالیت ها و وظایف سازمان از جمله پژوهش، برنامه ریزی درسی، تألیف، تولید رسانه آموزشی و چاپ و توزیع، به اطلاعات نیاز است. به اطلاعات مرجع و اطلاعات چکیده بیش از دیگر اطلاعات نیاز است. اطلاعات مورد نیاز بیشتر به منظور روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و انجام امور جاری به کار می رود. ۴۱/۷ درصد از جامعه از اینترنت و بیشتر از موتورهای جستجو استفاده می کنند. از میان پایگاه ها شبکه رشد، بونسگو و سازمان های وابسته، بیشترین استفاده را دارند. جامعه از خدمات امانت با ۳۲/۹۲ درصد و تکثیر نسخه با ۲۱/۳۸ درصد بیشتر از خدمات دیگر بهره مند است. ارائه آموزش تأمین مدرک و استفاده از منابع و اطلاعات به صورت شبکه ای پیشنهاد شده است.

کلیدواژه ها

سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی، مدیران، کارشناسان، نیازهای اطلاعاتی

مقدمه

حیاتی و ضروری دارد. بر این اساس نیاز افراد به اطلاعات، روز به روز بیشتر و متنوع تر می شود و به طور مرتب این نیاز تغییر می کند. به عقیده کرافورد^۳ بر حسب

در دنیای امروز اطلاعات نقش کلیدی ایفا می کند و بخش جدایی ناپذیر همه فعالیت های بشر به شمار می رود. همچنین در کار تحقیق، توسعه و آموزش اهمیت

۱. عضو هیئت علمی بنیاد دایرة المعارف اسلامی

۲. دانشجوی دکتری علوم کتابداری و اطلاع رسانی infoeini@yahoo.com

3. Crawford

روزآمدی و غنای محتوای کتاب‌های درسی و رسانه‌های آموزشی می‌شود.

بیان مسئله

واژه‌های علم و اطلاعات شالوده کار متخصصان اطلاع‌رسانی‌ست. ارزش اطلاعات علاوه بر نوع و تنوع عرضه آن، به تقاضا نیز بستگی دارد. نیازهای اطلاعاتی بیشتر به امور برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و مدیریت معطوف است. ایجاد امکان انتقال آگاهانه اطلاعات میان استفاده‌کنندگان و نظام‌های اطلاع‌رسانی از اهداف مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران است (۹: ۵۸). طراحان نظام اطلاعاتی باید بدانند افرادی که از مجموعه

وجود اطلاعات و سرعت تحولات در دنیای کنونی به حدیست که میان آموزش رسمی و تحولات جهانی فاصله زیادی ایجاد شده است به طوری که آموزش و پرورش همواره برای تنظیم سرعت خود با سرعت فوق‌العاده پیشرفت دانش مشکل دارد.

آنها استفاده می‌کنند چه کسانی هستند، زمینه‌های تخصصی آنها کدام است و چه نیازی دارند تا بهتر بتوانند نقش میانجی و رابط میان نظام و کاربر را ایفا کنند. اگر نیازها خوب شناخته شوند، هم می‌توانند به سهولت، با اطمینان و سرعت وارد بزرگراه‌های اطلاعاتی شوند. یکی از حوزه‌هایی که به‌طور مداوم به اطلاعات نیاز دارد آموزش و پرورش است. بونسکو در گزارش ۱۸ مه ۱۹۷۲ کمیسیون بین‌المللی توسعه تعلیم و تربیت^۱، هدف غایی و اصلی آموزش و پرورش را چنین تعریف کرده است:

«رسالت تعلیم و تربیت، پرورش انسان پرورش‌جویی‌ست که می‌خواهد از قیدهای بی‌شمار و گوناگون وجود خود رها گردد، راه تکامل همه جانبه خود را هموار سازد، به رموز موقعیت فردی و اجتماعی خود و دنیای متغیری که در آن زندگی می‌کند، تا آنجا که ممکن است آشنا شود، با دنیا و انسان‌هایش مرتبط گردد، زندگی دهد، زندگی کند و زندگی خود را با عشق و دانش شکوفا سازد» (۶: ۱۲).

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی تلاش‌های زیادی برای رسیدن به اهداف آموزش کرده است و

نوع کار، سابقه، تجربه کاری، رشته تحصیلی و زمینه شغلی نیاز اطلاعاتی افراد متفاوت است. ویکری^۱، از صاحب‌نظران علم اطلاع‌رسانی معتقد است، افراد به‌طور مداوم به اطلاعات نیاز دارند و همه فعالیت‌ها دارای نیاز اطلاعاتی‌ست. این نیازها در نظام‌های اطلاعاتی با خدمات اطلاع‌رسانی، مراجعه به منابع رسمی اطلاعات یا از طریق مجراهای رسمی و غیررسمی اطلاعات برآورده خواهد شد. پس یکی از وظایف ضروری متخصصان اطلاع‌رسانی و نظام‌های اطلاعاتی، بررسی نیازهای اطلاعاتی جامعه است تا افراد آن جامعه برای انجام کار، تحقیقات و دیگر فعالیت‌ها سریع‌تر و راحت‌تر به اطلاعات صحیح و موثق دسترسی داشته باشند. دریافت این اطلاعات درست برای آنهایی که می‌خواهند کارآمد و تأثیرگذار باشند، مهم است و از بسیاری دوباره‌کاری‌ها جلوگیری خواهد کرد.

آموزش و پرورش یکی از حوزه‌های نیازمند به اطلاعات است و با توجه به وفور اطلاعات و رشد سریع فناوری‌های اطلاعاتی - ارتباطی و اختراع و اکتشاف‌های جدید، نیاز به اطلاعات در این حوزه چشمگیرتر شده است. وجود اطلاعات و سرعت تحولات در دنیای کنونی به حدیست که میان آموزش رسمی و تحولات جهانی فاصله زیادی ایجاد شده است به طوری که آموزش و پرورش همواره برای تنظیم سرعت خود با سرعت فوق‌العاده پیشرفت دانش مشکل دارد. از آنجا که وظیفه اعتلای کیفیت آموزش و پرورش بر عهده سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی^۲ست و این سازمان تولیدکننده اطلاعات در زمینه‌های مختلف (علمی، دینی، تاریخی، ...) در همه مقاطع تحصیلی‌ست. همچنین چون مسئولیت سیاست‌گذاری، طراحی و تدوین برنامه‌های تحصیلی مقاطع ابتدایی تا متوسطه و تربیت معلم، تألیف کتاب‌های درسی، کمک‌درسی و رسانه‌های آموزشی را دارد، نیازمند اطلاعات بی‌شماری در این زمینه‌هاست. برآوردن نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، آنها را در رسیدن به هدف اعتلای دانش دانش‌آموزان یاری خواهد کرد. آگاهی، شناخت و توجه به نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان، و تلاش برای برآوردن این نیازها، باعث

هم اکنون بزرگترین تولیدکننده اطلاعات دانش آموزی کشور است که محصول آن در قالب کتاب، رسانه آموزشی و کمک آموزشی عرضه می شود. در دنیا، پژوهش و به ویژه برنامه ریزی، که اساس کار این سازمان است، در حال تحول است. در نتیجه این حوزه به اطلاعات روزآمد نیاز دارد. باید برای اعتلای نقش اطلاعاتی این سازمان تلاش کرد تا از این طریق سازمان بتواند انتظارات دیگران و وظیفه خود را به نحو احسن انجام دهد. یکی از راهکارها، توجه به نیازهای اطلاعاتی و برآوردن آنهاست. از آنجا که هدف از تهیه و تولید اطلاعات، رفع نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان است، این پژوهش به بررسی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی می پردازد تا با شناسایی نیازها بتواند خدمات اطلاعاتی مناسبی را پیشنهاد دهد.

تعریف عملیاتی اجزای مسئله

نیاز اطلاعاتی: نیاز به اطلاعاتی است که برای انجام کار و امور محوله به افراد، ضرورت دارد و با مراجعه به منابع اطلاعاتی و از طریق مجرای رسمی یا غیررسمی اطلاعات و با دریافت خدمات اطلاعاتی برآورده خواهد شد.

مجرای رسمی دریافت اطلاعات: منابع مکتوب و غیرمکتوب مثل کتاب، مجله، فیلم، لوح فشرده.

مجرای غیررسمی دریافت اطلاعات یا منابع شفاهی: مشورت با همکاران، شرکت و حضور در همایش ها و مانند آن (۱۲: ۱۴۶).

کارشناسان: افرادی که سمت کارشناسی دارند و به طور رسمی، پیمانی، قراردادی، پاره وقت یا مدبرک تحصیلی کارشناسی بیش از سه روز، در سازمان مشغول به کار هستند.

مدیران: افرادی که سمت های کارشناس مسئول، ریاست، معاونت و مدیرکل دارند به طور رسمی یا مدبرک تحصیلی در سازمان مشغول کار هستند.

سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش: یکی از بخش های ستادی وزارت آموزش و پرورش است که وظیفه تولید برنامه های درسی (مواد آموزشی و کمک آموزشی و رسانه های آموزشی) را بر عهده دارد.

پروش های اساسی

۱. چه نوع اطلاعاتی مورد نیاز جامعه است؟
۲. اطلاعات به چه منظوری به کار می رود؟
۳. مهم ترین منابع اطلاعاتی مدیران و کارشناسان کدام است؟
۴. مهم ترین روش کسب اطلاعات کدام است (مجرای رسمی یا غیررسمی)؟
۵. زبان منابع اطلاعاتی کدام است؟
۶. میزان آشنایی جامعه مورد بررسی به منابع مرجع تا چه پایه است؟
۷. نقش اینترنت در تأمین نیازهای اطلاعاتی تا چه میزان است؟
۸. آشنایی با خدمات اطلاعاتی چقدر است؟

هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی و شناسایی نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است. اهداف جزئی پژوهش نیز از این قرارند:

۱. بررسی امکان برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران؛
۲. پیشنهاد برای ارائه خدمات اطلاعاتی؛
۳. پیشنهاد طراحی یک نظام اطلاع رسانی شبکه ای.

فایده پژوهش

۱. بهبود خدمات اطلاع رسانی در سازمان و اصلاح نظام اطلاعاتی موجود؛
۲. ارائه راه های مؤثر کسب اطلاعات مورد نیاز؛
۳. آگاهی مسئولان و مدیران اطلاع رسانی از نیازهای اطلاعاتی جامعه برای تهیه و تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنها؛
۴. برنامه ریزی صحیح و تصمیم گیری درست برای سیاست های آتی خدمات اطلاعاتی؛
۵. جلوگیری از دوباره کاری، اتلاف وقت، انرژی و سرمایه در سازمان.

روش پژوهش: جامعه مورد مطالعه، ابزار گردآوری داده ها و شیوه تجزیه و تحلیل داده ها
این پژوهش از نوع پیمایش توصیفی ست. پیمایش

توصیفی، به توصیف پدیده‌های خاص در محیطی معین می‌پردازد و برای پاسخ‌هایی به پرسش‌های پژوهش به کار می‌رود و شامل توصیف و نتیجه‌گیری است (۹: ۴۹). پژوهش حاضر، با توجه به توصیف کمتی و کیفی نیازها، فاقد فرضیه است. جامعه مورد مطالعه ۳۲۴ نفر از مدیران، کارشناس مسئولان، معاونان و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی است که به دلیل کوچکی جامعه، نمونه‌گیری نمی‌شود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای با ۱۳ سؤال باز و ۲۲ سؤال بسته و جمعاً ۳۵ سؤال است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شیوه آماری و نرم‌افزار کوآترو پرو^۱ برای رسم نمودارها از نرم‌افزار اکسل استفاده شده است.

پیشینه پژوهش در خارج از کشور

بررسی نیازهای اطلاعاتی از ۱۹۲۰ آغاز شد و از اواخر دهه ۱۹۶۰ با توجه به رشد علوم و فناوری سرعت بیشتری گرفت. مجموعه انتشارات در حوزه مطالعات نیازهای اطلاعاتی از ۱۹۷۱ به بعد نشان می‌دهد که مطالعه نظام‌مند نیازهای استفاده‌کنندگان به صورت یک پدیده بین‌المللی درآمده است. بررسی اجمالی فهرست مقالات برخی نشریات علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی از جمله اریست^۲ و چکیده‌نامه‌های ایبرا^۳ و لیبرا^۴ نشانگر آن است که مطالعه نیازهای اطلاعاتی هنوز هم یکی از مسائل جدی پژوهش در این حوزه است. این گونه بررسی‌ها بیشتر در کشورهای که دارای نظام اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی قوی هستند، در جهت برپائی، تقویت یا تداوم این نظام‌ها انجام گرفته‌است.

لاین^۵ و همکارانش در ۱۹۷۱، طی پژوهشی به "بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشمندان علوم اجتماعی" پرداختند. هدف این پژوهش اصلاح نظام اطلاعاتی بود. یافته‌ها نشان داد که از منابع رسمی اطلاعات بیشتر از منابع دیگر استفاده می‌شود و مهم‌ترین منبع، کتاب و مجلات علمی است. مجرای غیررسمی اطلاعات به‌طور مستقیم وابسته به استفاده از منابع رسمی است و گفتگو با افراد و مشورت با همکاران برای دستیابی به اطلاعات مفید دانسته شده است. محققان علوم اجتماعی، وجود کارشناس اطلاع‌رسانی^۶ را در کنار خود کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی خود دانستند (۱۷: ۲۱-۱۵).

اسکلتون^۷ در ۱۹۷۳، به "مقایسه نیازهای اطلاعاتی سیزده تحقیق در زمینه علوم با مطالعات انجام شده لاین پرداخت. یافته‌ها نشان داد دانشمندان علوم از منابع رسمی کتاب و مجلات به اندازه دانشمندان علوم اجتماعی استفاده کرده‌اند و اختلاف معنادار میان دو گروه مشاهده نشده است. اما دانشمندان علوم برای علوم جدید از مجلات بیشتر استفاده کرده‌اند و دانشمندان علوم اجتماعی از استادها، چکیده‌نامه، نمایه‌نامه و توصیه‌های فردی بیشتر استفاده می‌کردند (۱۳).

یکی از راهکارهایی که می‌تواند در اعتلای نقش سازمان آموزش و پرورش مؤثر باشد، توجه به نیازهای اطلاعاتی دست‌اندرکاران این سازمان است.

ویلسون و استرافیلد^۸ در ۱۹۷۷، تحقیقی در خصوص "نیازهای اطلاعاتی کارکنان خدمات اجتماعی در بریتانیا" انجام دادند. یافته‌ها نشان داد انتقال اطلاعات بیشتر (حدود ۶۳ درصد) به صورت ارتباط شفاهی و تماس‌های رودررو و از طریق تلفن بوده است، ۶۷ درصد از کارکنان مشغول کارهای روزمره هستند و فقط پنج دقیقه وقت برای دریافت اطلاعات دارند و در نتیجه برای طراحی خدمات آگاهی‌رسانی جاری باید آگاهی‌نامه‌ای منتشر شود که ظرف ۵ دقیقه بتوان آن را مرور کرد. وضعیت نشان داد نیاز به کتابخانه سنتی ندارند اما اشاره کردند که به خدمات مشاوره اطلاعاتی نیاز دارند (۱۳).

پریس^۹ در ۱۹۸۴، "منابع اطلاعاتی، کاربرد اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی کارکنان مرکز مشاوره لامبث"^{۱۰} در لندن را مطالعه و بررسی کرد. یافته‌ها نشان داد کارکنان از منابع رسمی بیشتر از منابع غیررسمی استفاده می‌کنند. پاسخ‌های پرسشنامه در موقعیت ایده‌آل بود نه واقعیت (۱۷: ۱۵-۲۱).

وایت^{۱۱} در ۱۹۸۶ به‌تنهایی و در ۱۹۸۸ با ویلسون، "رابطه بین نقش سازمانی مدیران و نیازهای اطلاعاتی و کاربرد اطلاعات" را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد

مهم‌ترین موضوعات مورد نیاز تولید، فروش، بازاریابی، امور مالی و امور کارکنان است و در حوزه کار اولویت اول به موضوع اطلاعات مالی داده شده است. رابطه معنادار میان نیازهای اطلاعاتی و نقش مدیریت وجود ندارد. مجراهای ارتباطی مدیران، تماس با افراد و مطالعه مجله‌ها و روزنامه‌هاست که آن را منبعی برای به روزآوری و ارتباط با محیط بیرون سازمان دانسته‌اند. نیازهای اطلاعاتی مدیران، کارمدار است و عموماً از مشکلات آنی و جاری حادث می‌شود. مدیران عموماً از مجراهای غیررسمی مثل شبکه‌های میان افراد یا تماس با افراد مطلع اطلاعات را کسب می‌کند و رسانه‌های شفاهی و ارتباط شفاهی را ترجیح می‌دهند (۱۳).

اطلاعات مورد نیاز کارشناسان و مدیران سازمان در زمینه همه فعالیت‌های سازمان چون پژوهش، برنامه‌ریزی درسی، تألیف، تولید رسانه، چاپ و توزیع است.

مدیریت تصمیم‌گیری^۱ پرداخت. وی ضمن طرح این مسئله که اگر اغلب تصمیم‌گیری مدیران براساس اطلاعات نادرست و ناقص انجام گیرد، فرایند تصمیم‌گیری غلط و مغایر با اهداف سازمان خواهد بود و برای سازمانی که آن را مدیریت می‌کند، پیامدهایی در بر خواهد داشت، نتیجه گرفت که باید به نیازهای اطلاعاتی این گروه توجه داشت. وی ضمن تحقیق به این نتیجه رسید که مدیران، اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق گفتگو با افرادی که با آنها ارتباط دارند به دست می‌آورند تا کتاب، روزنامه یا مجله و عموماً اطلاعات را با پرسیدن سؤال به دست می‌آورند. اولویت اول مدیران استفاده از تلفن، پست الکترونیکی و همایش‌های رایانه‌ای است. منابع داخلی بیش از منابع خارجی به کار برده می‌شود. برای اخذ تصمیم‌های مهم منابع نوشتاری معتبر درخواست می‌شود. در حوزه تجارب مجراهای ارتباطی همکاران، عرضه‌کنندگان کالا و مشتریان هستند که بیشتر به صورت شفاهی، رودرو، و تلفنی است و بیشتر اطلاعات به صورت شفاهی تبادل می‌شود (۱۸): ۱۲-۲۴.

شرگ^۲ در ۱۹۹۵ تحقیقی با عنوان "شناسایی نیازهای اطلاعاتی کارکنان مؤسسات آموزشی دولتی" انجام داده است. جامعه مورد مطالعه وی ۴۲ مدیر آموزش استانی و کارکنان مؤسسه آموزشی ایالتی بوده‌اند. موضوع‌های مورد نیاز این جامعه، دستیابی به منابع فناوری آموزشی، مدیریت رفتاری و آموزشی، منابعی درباره کودک، نوجوان و دوران کودکی، امور مالی، برنامه‌های خصوصی سازی آموزش و پرورش، دستوردها، مقررات و قوانین آموزشی ذکر شده است (۲۲).

ویلسون^۳ در ۱۹۹۶، "نیازهای اطلاعاتی مدیران دانشگاه‌ها" را بررسی کرد. مهم‌ترین نیاز مدیران، اطلاعات در خصوص کارکنان بوده است. مدیران از مجراهای غیررسمی (تماس شفاهی) برای دریافت اطلاعات استفاده می‌کنند. مهم‌ترین موضوع‌ها، پاسخگویی به نیازهای دانشجویان و کارکنان، سیاست‌گذاری‌های دانشگاه و اطلاعات درباره مدیریت امور مالی است. هر کدام از دانشکده‌ها، نیازهای اطلاعاتی متفاوت داشته‌اند. نقش کتابخانه در امور کمک‌درسی و منابع تحقیقات و مجموعه‌ای از کتاب‌ها و مجلات مثبت

اسلاتر^۴ در ۱۹۸۹ "سیک کار دانشمندان علوم اجتماعی و نیازهای اطلاعاتی" را سنجید. یافته‌ها نشان می‌دهد پول و زمان دو عامل محدودکننده رفع نیازهای اطلاعاتی است. محققان آن قدر سرگرم کار هستند که زمانی برای برآوردن نیاز اطلاعاتی ندارند. همچنین برای پرداخت هزینه‌های اطلاعاتی و خرید کتاب پول کافی ندارند (۲۳).

کلوزز^۵ در ۱۹۹۲ "نیاز اطلاعاتی دبیران متوسطه هنرستان‌های حرفه‌ای" را بررسی کرد. این تحقیق در کشور مجارستان انجام شد. یافته‌ها نشان می‌دهد، اولویت اول موضوعات مورد نیاز معلمان موضوع‌هایی است که آنها تدریس می‌کنند و اولویت دوم اطلاعات در خصوص روش‌های پاددهی است. کتابخانه مدرسه اولین منبع برای ارضاء نیازهای اطلاعاتی دبیران به ویژه در حوزه متون تخصصی است که نیمی از تقاضاهای اطلاعاتی آنها را برآورده می‌کند (۲۰: ۷۳-۸۰). گودمن^۶ در ۱۹۹۳ به "بررسی نیازهای اطلاعاتی

ارزیابی شده است اما در برآوردن نیاز اطلاعاتی مدیران نقش بسیار کمی دارد. نیازهای اطلاعاتی وابسته به محیط بیرون دانشگاه، خود دانشگاه و سمت‌های وابسته در آن است و بیشتر اطلاعات از طریق تماس‌های غیررسمی کسب می‌شود (۲۶).

دیلان^۱ در ۱۹۹۷، تحقیقی با عنوان "برآوردن نیازهای اطلاعاتی حرفه‌ای دبیران متوسطه روستایی نیوساوت ولز" استرالیا انجام داد و نتیجه گرفت که نیازهای اطلاعاتی روستائیان متفاوت از شهری‌هاست. وی جامعه معلم‌ها را از میان دبیران انگلیسی، ریاضی، علوم و علوم اجتماعی در ۲۷ دبیرستان انتخاب کرد و جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه بود. نتایج نشان داد موضوعات مورد نیاز عبارتند از: همه موضوعات درباره تدریس و یاددهی (۹۲ درصد)، برنامه‌ریزی درسی (۷۹ درصد) نظریه‌ها و تحقیقات آموزشی و مدیریت مدرسه (۵۰ درصد)، ۲/۳ درصد از دبیران به‌طور مشخص ذکر کردند که روش‌های یاددهی، روش‌های ارزشیابی و نوسازی مدارس عناوینی‌ست که درباره آنها به اطلاعات نیاز دارند. خدمات اطلاعاتی که تقاضا شده از این قرار بودند: ۱) خدمات گزینشی اطلاعات در نظام شبکه‌ای آلرت^۲ برای دریافت موضوعات مورد علاقه (به صورت شبکه‌ای)، ۲) ارائه موضوعات خاص موجود در مجلات آموزشی؛ ۳) ارسال گزارش تحقیق برای دبیران در همان حوزه‌ای که مورد نیاز است. آنها درخواست کرده‌اند با پست الکترونیکی این اطلاعات را دریافت کنند و اشاعه اطلاعات با هدف آموزشی باشد. معلم‌ها به فعالیت‌های رسمی بیشتر از فعالیت‌های غیررسمی می‌پردازند و پیشنهاد داده‌اند فردی به نام معلم - کتابدار مسئولیت مشاوره اطلاعاتی را به عهده بگیرد و چون این دبیران از امکانات شهر دور هستند استفاده از شبکه رایانه‌ای و مجموعه‌های مرتبط با فناوری مهیا گردد (۱۶).

اونگ و قربان اوغلو^۳ در ۱۹۹۸، طی تحقیقی به "بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتارهای اطلاع‌یابی دانشجویان در یکی از دانشگاه‌های ترکیه" می‌پردازند. یافته‌ها نشان داد نوع نیاز برحسب رشته و نوع تحقیق متفاوت است دانشجویان گفته‌اند اگر چه اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق مجراهای رسمی و غیررسمی تهیه کرده‌اند، اما مجراهای رسمی را به مجراهای غیررسمی

ترجیح می‌دهند. همایش‌ها و نشست‌های علمی مهم‌ترین مجرای اطلاعات غیررسمی‌ست که از طریق مباحثه و مکالمه با همکاران در چنین مجامعی فراهم می‌شود. دانشجویان رشته‌های مهندسی و علوم از منابع مرجع، کتابشناسی‌ها و مقالات مجله‌ها بیشتر استفاده می‌کنند در حالی که اولویت دانشجویان علوم اجتماعی و علوم انسانی کتاب است و منابع مرجع آنها دایرةالمعارف‌ها، فرهنگ‌ها و کتابشناسی‌هاست (۲۴). کتروی^۴ و همکارانش در ۲۰۰۰، طی تحقیقی به "بررسی نیازهای اطلاعاتی دبیران مدارس متوسطه در اسکاتلند و جامعه اروپایی: توسعه کنونی فراهم‌آوری اطلاعات برای مدارس و دانشکده‌ها" پرداختند. این بررسی به صورت مصاحبه با نمونه کوچکی از معلمان و کتابداران مدارس در ۱۶ مدرسه در شهرهای آبدین سیتی^۵ یورکشایر^۶ بوده است. نیازهای اطلاعاتی چنین بودند: ۱) نیاز به منابع اطلاعاتی مناسب برای تدریس؛ ۲) یکپارچه کردن برنامه‌های درسی اروپا از بُعد جامعه

مهم‌ترین منبع اطلاعاتی جامعه تحقیق، کتاب با ۵۲/۶۶ درصد بوده است. مجله با ۳۲/۵۲ درصد، شبکه با ۲۸/۱۵ درصد و گزارش با ۳۰/۱۷ درصد به ترتیب در الویت‌های بعدی قرار دارد.

اروپایی؛ ۳) تدارک راهنمای برنامه‌ریزی درسی، اطلاعات و منابع اطلاعاتی مناسب برای برنامه‌ریزی درسی. در این تحقیق نیاز اطلاعاتی برحسب نوع انتشار، محتوا، سطح، منابع و شکل اطلاعات بررسی شد. نتایج نشان داد نیاز اطلاعاتی برای انجام امور جاری بوده است. مهم‌ترین منابع اطلاعاتی نوارهای ویدئو، لوح فشرده و کتاب درسی بود که عموماً گران است. در زمینه سطح و محتوا به جنبه‌های فرهنگی اجتماعی اتحادیه اروپا، دانش‌آموزان، زندگی مردم دیگر کشورهای اروپایی، آموزش و پرورش تطبیقی با دیگر اعضای اتحادیه اروپا،

دستیابی به محققان بازار و زندگی اقتصادخانه، هنر و موسیقی اشاره شده است. مهم‌ترین محمل، اینترنت است. همه معلوم‌ها پیشنهاد کردند لوح فشرده، محمل عمومی در اروپا به ویژه برای دایرةالمعارف‌ها و مواد ویدئویی باشد. اطلاعات در موضوعات مربوط به قطعنامه‌های اروپایی مورد نیاز بود که از طریق روزنامه و تلویزیون به اطلاعات جاری دست می‌یافتند و استفاده از روزنامه محلی و ملی برای به‌روز نگه داشتن کلاس و استفاده از برنامه‌های تلویزیونی است. دسترسی آنها به منابع داخلی از طریق کتابخانه‌های مدارس است و برای اطلاعات خارجی از کمیسیون اروپایی در ادینبورگ، دفتر ناتو^۱ در اسکاتلند و دفتر مرکزی یازدید و تبادل آموزشی^۲ استفاده می‌شود (۱۴: ۲۵۴-۲۶۳).

پیشینه پژوهش در ایران

در زمینه نیازهای اطلاعاتی، کتابی با عنوان *نیازسنجی اطلاعات توسط محدود بابائی* تألیف شده است. مطالعاتی که در این زمینه انجام شده است، قریب به اتفاق پایان‌نامه‌های دانشگاهی دانشجویان رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی در مقطع کارشناسی ارشد است. برای اولین بار در ۱۳۵۴، گروه آموزش کتابداری دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران طی تحقیقی با عنوان «چگونگی دستیابی به منابع و مدارک» به این نتیجه رسید که اعضای هیئت علمی دانشکده بیشتر از کتاب برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود استفاده می‌کنند. از ۱۳۶۶ تا ۱۳۷۳ هفت پایان‌نامه در حوزه نیازهای اطلاعاتی پزشکی در دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی انجام گرفته است. مروری بر این پایان‌نامه‌ها نشان می‌دهد که بیشتر آنها به روش پیمایشی و با ابزار پرسشنامه انجام شده‌اند. کتاب و نشریات ادواری اولویت اول را در منابع اطلاعاتی دارند. بیشتر جامعه برای رفع نیاز اطلاعاتی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. نوع منبع اطلاعاتی بر اساس رشته، محل کار، و جامعه خاص متفاوت است. زبان خارجی منابع بیشتر انگلیسی است. کاربرد اطلاعات مورد نیاز بر اساس رشته، محل کار و جامعه خاص متفاوت است. از خدمات اطلاعاتی فقط امانت ذکر شده است و از مجراهای غیررسمی برای رفع نیاز هم موردی ذکر نشده است (۱). همان‌طور که قبلاً نیز گفته شد در مطالعه کاربران،

علاوه بر نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی هم وجود دارد. در بیشتر این پایان‌نامه‌ها نتایج پژوهش مرتبط با رفتارهای اطلاع‌یابی است.

البته به دلیل نبود مباحث نظری درباره نیاز اطلاعاتی و پژوهش‌های محدود در این زمینه در کشور ایران، بسیاری از پایان‌نامه‌ها در این خصوص ضعیف هستند و پژوهشگران به جای بررسی نیازهای اطلاعاتی، به مطالعه کاربران پرداخته‌اند. براساس آنچه در پیشینه‌ها و مباحث نظری گفته شد یکی از اهداف بررسی‌های نیاز اطلاعاتی، تعیین خدمات اطلاع‌رسانی است که در این پژوهش‌ها خدمات اطلاع‌رسانی به صورت محدود و در سطح امانت گرفتن و امانت دادن مطرح شده است و از موضوع کلی خدمات مثل خدمات مشاوره، خدمات گزینشی اطلاعات و نظایر آنها غفلت شده است.

میترا قیاسی در ۱۳۷۴ به «بررسی نیاز اعضای هیئت علمی به منابع اطلاعاتی در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی» می‌پردازد. یافته‌ها نشان می‌دهد اعضای هیئت علمی در رشته‌های گوناگون و مراتب مختلف دانشگاهی به منابع با نسبت متفاوتی نیاز دارند. کتاب با ۹۰ درصد در درجه اول اهمیت و مقاله با ۱۷ درصد در درجه دوم اهمیت قرار می‌گیرد (۸). زهرا رمضانی در ۱۳۷۵ به «بررسی نیازهای اطلاعاتی هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته‌های حقوق و علوم سیاسی» می‌پردازد. نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که کتاب‌ها و نشریات به نسبت مساوی اولین اولویت را دارند و آیین‌نامه‌ها و تصویب‌نامه‌ها برای رشته حقوق و گزارش‌های علمی برای رشته علوم سیاسی اهمیت ویژه‌ای دارند. از منابع ردیف دوم مراجع لاتین، مجله نمایه، و نمایه‌ها و خلاصه‌ها از مهم‌ترین منابع مورد استفاده هستند (۵). بی‌بی فاطمه مکی‌زاده نقتی در ۱۳۷۶ به «بررسی نیازهای اطلاعاتی اساتید محقق در دانشگاه شیراز» می‌پردازد. یافته‌ها نشان می‌دهد مهم‌ترین منبع مورد استفاده محققان، مجلات خارجی و داخلی و در مرحله بعد کتاب است. چکیده‌نامه‌ها و نمایه‌نامه‌ها و کتابشناسی‌های تخصصی از ابزارهای مورد استفاده برای جستجوی اطلاعات است. مهم‌ترین مانع دسترسی به اطلاعات، نبود منابع مورد نیاز در کتابخانه، محدودیت وقت، اشتغال زیاد، پراکندگی کتابخانه‌ها و ناآگاهی از

وجود منابع ذکر گردیده است. مهم‌ترین انگیزه جستجوی اطلاعات به دست آوردن اطلاعات در زمینه تحقیق و تدریس بیان شده است (۱۱).

محمود بابازاده گشتی در ۱۳۷۹ "نیازهای اطلاعاتی دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید بهشتی و میزان تأمین نیازهای فوق توسط کتابخانه‌ای دانشگاهی این دانشگاه" را بررسی کرده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انجام تحقیقات و پیدا کردن منابع و دسترسی به منابع مورد نیاز به کتابخانه‌های دانشگاه مراجعه می‌کنند و بیشترین توجه‌شان به کتابخانه‌های دانشکده‌ای است. به نظر استادان در شناخت منابع مورد نیاز اهمیت زیادی می‌دهند. از میان انواع مدارک، کتاب در اولویت اول و بعد پایان‌نامه و سپس نشریات ادواری قرار دارد (۲). جواد بشیری، در ۱۳۸۰ به "سنجش نیازهای اطلاعاتی محققان مراکز تحقیقات منابع طبیعی و امور دام وزارت جهاد کشاورزی" پرداخت. یافته‌ها نشان می‌دهد از میان منابع اطلاعاتی مورد نیاز کتاب با ۱۸/۸ درصد، نشریات

ادواری (مجلات) با ۱۸/۵ درصد، بانک‌های اطلاعاتی با ۱۸/۳ درصد و اینترنت با ۱۸/۱ درصد توسط محققان استفاده می‌شود. ۶۱/۶ درصد از اطلاعات مورد نیاز به زبان انگلیسی است. ۸۸/۵ درصد از اطلاعات در امر تحقیق و ۲۲ درصد برای روزآمدسازی اطلاعات به کار می‌رود. از میان منابع مرجع، چکیده‌نامه‌ها با ۳۸/۸ درصد و مقاله‌نامه‌ها با ۳۶ درصد بیشترین کاربرد را دارد. اولویت‌بندی بانک‌های اطلاعاتی با ۶۸۹ امتیاز و نشریات ادواری با ۶۷۲ امتیاز بوده است (۳).

یافته‌های پژوهش و تجزیه و تحلیل آنها

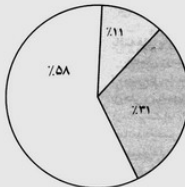
یافته‌های پژوهش از پاسخ‌های پرسشنامه استخراج شد. از مجموع کل جامعه ۳۲۴ نفره مدیران و کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، ۲۷۳ نفر یعنی ۸۴/۲۵ درصد پرسشنامه را تکمیل کرده‌اند. برای تحلیل یافته‌ها ابتدا تعداد و سپس درصد فراوانی از مجموع پاسخ‌دهندگان در جدول قرار داده شد. نتایج در قالب جدول و نمودار ارائه شده است. تحلیل پاسخ سؤالات باز به صورت توضیحی در ادامه سؤالات مورد نظر آورده شده است:

جدول ۱. توزیع فراوانی فعالیت‌های سازمان

ردیف	فعالیت	فراوانی	درصد
۱	پژوهش	۹۶	۲۰/۱۶
۲	برنامه‌ریزی درسی	۹۳	۱۹/۵۳
۳	تألیف	۶۷	۱۴/۰۷
۴	تولید رسانه	۵۴	۱۱/۳۴
۵	مدیریت	۴۳	۹/۰۳
۶	ترجمه	۲۵	۵/۲۵
۷	مشاوره	۲۲	۴/۶۲
۸	چاپ و توزیع	۲۵	۵/۲۵
۹	امور اجرایی	۲۱	۴/۴۱
۱۰	تدریس	۱۰	۲/۱۰
۱۱	خدمات کتابخانه	۷	۱/۴۷
۱۲	امور مالی	۷	۱/۴۷
۱۳	ویرایش	۶	۱/۲۶
	جمع	۴۷۶	۱۰۰/۰۰

استفاده از کتابخانه شخصی، مهم‌ترین روش برای کسب اطلاعات بوده است. تماس با متخصصان و صاحب‌فنون مشاوری با همکاران، استفاده از تجارب شخصی، و استفاده از اینترنت به ترتیب روش‌های بعدی کسب اطلاعات هستند.

از انواع اطلاعات مورد نیاز به ترتیب اطلاعات مرجع با ۲۰/۷۴ درصد، اطلاعات چکیده با ۲۰/۴۳ درصد، اطلاعات راهنما و اطلاعات آماری به‌طور پیکسل با ۱۷/۶۲ درصد، اطلاعات تمام متن با ۱۶/۰۶ درصد، اطلاعات تصویری و عکس با ۵/۹۲ درصد، و اطلاعات بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌ها با ۱/۵۶ درصد ذکر شده است.



نمودار ۱. توزیع فراوانی برآورد نیازها

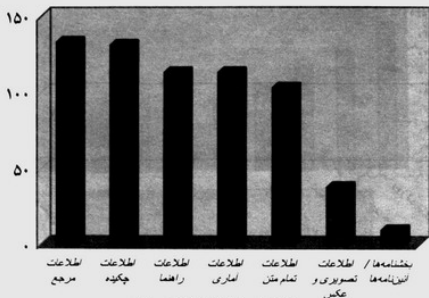
۱. چه نوع اطلاعاتی مورد نیاز است؟

در زمینه همه فعالیت‌ها و وظایف سازمان از جمله پژوهش، برنامه‌ریزی درسی، تألیف، تولید رسانه، چاپ و توزیع به میزان زیادی اطلاعات نیاز است. اما اطلاعات موجود در سازمان کمتر از ۲۵ درصد از نیازها را برآورده می‌کند.

مهم‌ترین موضوع‌های مورد نیاز، برنامه‌درسی با ۱۷/۸۷ درصد بود. بقیه موضوع‌ها، علوم انسانی با ۱۶/۶۶ درصد، فناوری با ۱۳/۷۶ درصد، هنر با ۱۰/۸۸ درصد، و مدیریت با ۷/۹۳ درصد جزء پنج موضوع مهم مطرح شده‌اند. این جامعه به اطلاعات جدید و روزآمد نیاز دارد.

جدول ۲. توزیع فراوانی اطلاعات مورد نیاز

ردیف	نوع اطلاعات مورد نیاز	فراوانی	درصد
۱	اطلاعات مرجع	۱۳۳	۲۰/۷۴
۲	اطلاعات چکیده	۱۳۱	۲۰/۴۳
۳	اطلاعات راهنما	۱۱۳	۱۷/۶۲
۴	اطلاعات آماری	۱۱۳	۱۷/۶۲
۵	اطلاعات تمام متن	۱۰۳	۱۶/۰۶
۶	اطلاعات تصویری و عکس	۳۸	۵/۹۲
۷	بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها	۱۰	۱/۵۶
جمع		۶۴۱	۱۰۰/۰۰



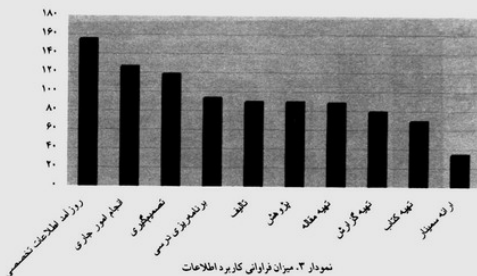
نمودار ۲. میزان فراوانی اطلاعات مورد نیاز

جدول ۳. توزیع فراوانی مهم‌ترین موضوع‌های مورد نیاز

ردیف	موضوع‌های مورد نیاز	فراوانی	درصد
۱	برنامه‌ریزی درسی	۱۳۳	۱۷/۸۷
۲	علوم انسانی	۱۲۴	۱۶/۶۶
۳	فناوری	۹۵	۱۳/۷۶
۴	هنر	۸۱	۱۰/۸۸
۵	مدیریت	۵۹	۷/۹۳
۶	کلیات	۵۱	۶/۸۵
۷	دین	۵۴	۷/۲۵
۸	علوم پایه	۴۸	۶/۴۵
۹	فنی	۴۱	۵/۵۱
۱۰	تاریخ	۳۰	۴/۰۳
۱۱	مطالعات تطبیقی	۲۸	۳/۷۶
	جمع	۷۴۴	۱۰۰/۰۰

زمینه گستره آموزش، موقعیت درونی آموزش و پرورش، فضای اجتماعی و نسبت آن با آموزش و پرورش، و اطلاعات محیطی و فرامحیطی مثل تغییرات فناوری و

در میان مدیران ارشد، مسائل وابسته به ورودی‌ها و خروجی‌های آموزش و پرورش، مسائل وابسته به ساختار و فرآیند آموزش، مسائل یاددهی - یادگیری، مسائل در



جدول ۴. توزیع فراوانی نحوه کاربرد اطلاعات

ردیف	کاربرد اطلاعات	فراوانی	درصد
۱	روزآمد کردن اطلاعات تخصصی	۱۵۵	۱۶/۴۹
۲	انجام امور جاری	۱۲۶	۱۳/۴۰
۳	تصمیم‌گیری	۱۱۸	۱۲/۵۵
۴	برنامه‌ریزی درسی	۹۳	۹/۸۹
۵	تألیف	۸۹	۹/۴۷
۶	پژوهش	۸۹	۹/۴۷
۷	تهیه مقاله	۸۸	۹/۳۶
۸	تهیه گزارش	۷۹	۸/۴۰
۹	تهیه کتاب	۶۹	۷/۳۴
۱۰	ارائه سمینار	۳۴	۳/۶۲
	جمع	۹۴۰	۱۰۰/۰۰

جاری با ۱۳/۴۰ درصد، تصمیم‌گیری با ۱۲/۵۵ درصد، برنامه‌ریزی درسی با ۹/۸۹ درصد و تألیف و پژوهش با ۹/۴۷ درصد به ترتیب ردیف‌های اول تا پنجم هستند که در حیطه فعالیت‌ها و وظایف سازمان به شمار می‌آیند. در خصوص فعالیت‌های اصلی سازمان درصد پاسخ‌ها خیلی به هم نزدیک است.

برنامه‌ریزی درسی و دانش مدیریت، از عوامل موضوعی مهم به شمار می‌آیند.

۲. اطلاعات به چه منظوری به کار می‌روند؟

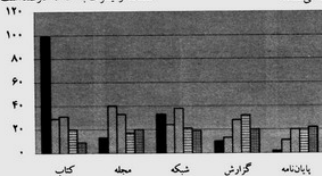
پنج ردیف اول در جدول ۴ نحوه کاربرد اطلاعات در سازمان را نشان می‌دهد. روزآمد کردن اطلاعات تخصصی با ۱۶/۴۹ درصد، انجام امور

۳. مهم‌ترین منابع اطلاعاتی مدیران و کاشناسان کدام است؟

بر اساس یافته‌های پژوهش در نمودار ۴، مهم‌ترین منبع اطلاعاتی جامعه موردنظر در ابتدا کتاب با ۵۲/۶۶ درصد، سپس مجله با ۳۲/۵۲ درصد، شبکه با ۲۸/۱۵ درصد در اولویت سوم و گزارش با ۳۱/۰۷ درصد در اولویت چهارم قرار دارد و اولویت پنجم جامعه، پایان‌نامه با ۲۶/۶۷ درصد شناخته شده است. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد فقط ۴۳/۹۷ درصد از جامعه، نشریات را به‌طور مرتب دریافت می‌کنند.

مراکزی غیر از کتابخانه سازمان دسترسی پیدا کرده‌اند. ۴. مهم‌ترین روش کسب اطلاعات مورد نیاز کدام است

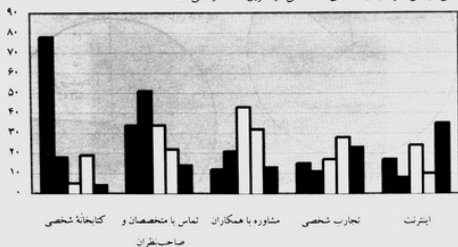
(مجرای رسمی یا غیررسمی)؟
بر اساس یافته‌ها، مهم‌ترین روش‌های کسب اطلاعات به ترتیب در رتبه نخست استفاده از کتابخانه شخصی با ۶۲/۹۰ درصد، رتبه دوم کسب اطلاعات از طریق تماس با متخصصان و صاحب‌نظران با ۳۲/۹۰ درصد، مرتبه سوم مشاوره با همکاران با ۳۵/۵۴ درصد، اولویت چهارم تجارب شخصی با ۲۹/۷۹ درصد، و در نهایت استفاده از اینترنت با ۲۵/۵۳ درصد است. به این ترتیب



نمودار ۴. میزان فراوانی مهم‌ترین منابع اطلاعاتی

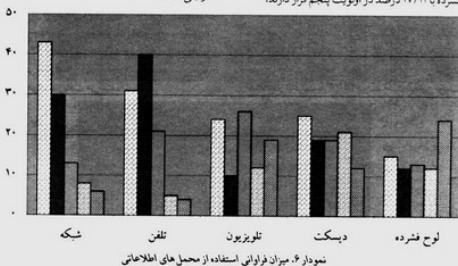
نتیجه گرفته می‌شود که در میان اعضای جامعه پژوهش استفاده از مجراهای غیررسمی متداول‌تر از مجراهای رسمی‌ست.

بیشتر افراد جامعه با بانک‌های اطلاعاتی عمومی و تخصصی آشنا نیستند یا به آنها دسترسی ندارند. تعداد کمی از این افراد به بانک‌های اطلاعاتی از طریق



نمودار ۵. میزان دسترسی به مجراهای اطلاعاتی

از آنجا که عضویت در مجامع و انجمن‌ها یکی از مجراهای کسب اطلاعات است، ۸۷/۸۷ درصد از جامعه مورد مطالعه عضو انجمن‌های داخلی و ۱۲/۲۲ درصد عضو انجمن‌های خارجی است.



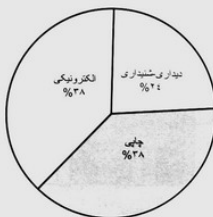
دستیابی به اطلاعات از طریق محل‌های اطلاعاتی شبکه با ۴۳ درصد در اولویت اول، تلفن با ۳۹/۶۰ درصد در اولویت دوم، فلابی با ۲۶/۰۴ درصد اولویت سوم، تلویزیون با ۲۶/۳۷ درصد اولویت چهارم و لوح فشرده با ۱۷/۱۱ درصد در اولویت پنجم قرار دارند.



نمودار ۸. توزیع فراوانی عضویت در انجمن‌ها

همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد بیشتر افراد عضو مجامع داخلی هستند و تعداد کمی به عضویت انجمن‌های خارجی درآمده‌اند. این امر به دلیل هزینه اشتراک و همکاری نکردن برخی مراکز مسئول است.

جامعه پژوهش، شکل مطلوب ارائه اطلاعات را به صورت چاپی با ۳۷/۸۹ درصد، الکترونیکی با ۳۷/۸۹ درصد و دیداری-شنیداری با ۲۴/۲۳ درصد ذکر کرده‌اند.



نمودار ۷. توزیع فراوانی شکل مطلوب ارائه اطلاعات

نیاز اطلاعاتی ۴۰/۸۹ درصد از جامعه از طریق مراجعه به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی خارج از سازمان برآورده شده است در نتیجه باید نسبت به خدمات امانت بین کتابخانه‌ای با اشتراک منابع با این مراکز اقداماتی صورت گیرد.

۵. زبان منابع اطلاعاتی کدام است؟

با توجه به اطلاعات جدول ۵ بیشترین فراوانی زبان منابع مورد نیاز ابتدا انگلیسی با ۵۵/۹۱ درصد، در مرتبه بعد فارسی با ۳۴/۴۰ درصد، عربی با ۶/۱۸ درصد، آلمانی با ۲/۴۱ درصد و فرانسوی با ۱/۰۷ درصد است.

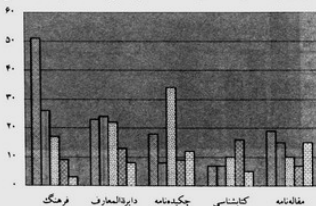
جدول ۵. توزیع فراوانی زبان منابع مورد نیاز

ردیف	زبان	تعداد	درصد
۱	انگلیسی	۲۰۸	۵۵/۹۱
۲	فارسی	۱۲۸	۳۴/۴۰
۳	عربی	۲۳	۶/۱۸
۴	آلمانی	۹	۲/۴۱
۵	فرانسه	۴	۱/۰۷
	جمع	۳۷۲	۱۰۰/۰۰

اولویت دوم به چکیده‌نامه‌ها با ۴۱/۹۸ درصد، اولویت سوم به دایرةالمعارف‌ها با ۲۶/۶۷ درصد، اولویت چهارم به مقاله‌نامه‌ها با ۲۲/۷۳ درصد و الویت پنجم به کتابشناسی با ۲۵/۵۶ درصد اختصاص دارد.

۶. میزان آشنایی جامعه مورد بررسی به منابع مرجع تا چه پایه است؟

بر اساس نتایج موجود در میان منابع مرجع جامعه مورد مطالعه، اولویت اول به فرهنگ‌ها با ۴۸/۱۱ درصد،



نمودار ۹. میزان فراوانی آشنایی با منابع مرجع

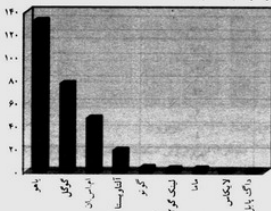
در حدود نیمی از جامعه تحقیق برای کسب اطلاعات از اینترنت استفاده می‌کنند. این جامعه بیش از همه با بانک اطلاعاتی اریک آشناست، سپس بانک اطلاعاتی علوم تربیتی، پایگاه ایران داک، و پایان‌نامه‌های داخلی بانک‌های اطلاعاتی مورد مراجعه تحقیق است.

۷. نقش اینترنت در تأمین نیازهای اطلاعاتی تا چه میزان است؟

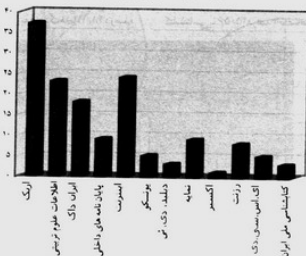
با توجه به نتایج به دست آمده ۴۱/۷۰ درصد از جامعه از اینترنت استفاده می‌کنند. همچنین اولویت پنجم مجرای کسب اطلاع نیز اینترنت ذکر شده است. اما جامعه از پایگاه‌های اینترنتی محدودی از جمله شبکه رشد، یونسکو و دانشگاه‌ها و سازمان برنامه‌ریزی درسی استفاده می‌کند و بیشتر از موتورهای جستجو کمک می‌گیرد. موتور یاهو با ۴۶/۳۶ بیشترین درصد استفاده را در میان جامعه دارد و پس از آن گوگل با ۲۶/۶۴ درصد و ام‌اس‌ان با ۱۶/۲۷ قرار دارند و ۳۸ درصد جامعه

موتور جستجوی یاهو و پایگاه "ایران داک" مرکز اطلاعات مدارک علمی را بهترین موتور و پایگاه معرفی کرده‌اند. به این منظور وجود یک راهنمای الکترونیکی به زبان فارسی ضروری است.

همچنین جامعه مورد مطالعه با بانک اطلاعاتی اریک با ۲۵/۵۱ درصد فراوانی، بیش از بقیه بانک‌ها آشناست و بعد از آن بانک اطلاعاتی علوم تربیتی با ۱۵/۸۹ درصد، ایران داک (مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران) با ۲۱/۴۱ درصد، پایان‌نامه‌های داخلی با ۱۲/۴۱ درصد و اینترنت با ۱۶/۵۵ درصد قرار دارد. پایین‌ترین فراوانی به بانک اکسپر با ۰/۶۸ درصد فراوانی اختصاص دارد.



نمودار ۱۰. میزان آشنایی با موتورهای جستجو

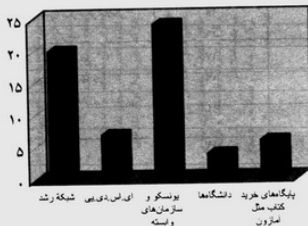


نمودار ۱۱. میزان فراوانی آشنایی با بانک‌های اطلاعاتی

همان گونه که نتیجه گرفته می شود، شبکه رشد با ۳۲/۷۸ درصد از بالاترین رتبه و پایگاه های خرید کتاب مثل آمازون با ۹/۸۳ درصد فراوانی در پایین ترین درجه است. ۸. آشنایی با خدمات اطلاعاتی چقدر است؟

جامعه مورد مطالعه با خدمات امانت به میزان ۳۲/۹۲ درصد، تکثیر با ۲۱/۳۸ درصد، فهرست منابع با ۱۵/۷۲ درصد بیشتر از خدمات دیگر آشناست و خواهان دریافت خدمات بیشتری از جمله تأمین منابع مورد نیاز با ۱۴/۰۹ درصد، دسترسی سریع و آسان به اینترنت با ۱۱/۱۴ درصد، خدمات کاوش اطلاعات با ۷/۹۰ درصد و برخی خدمات دیگر است.

ایجاد بخشی به نام مرکز اطلاع رسانی در کتابخانه و مرکز اسناد سازمان که مشتمل بر بخش های واحد نیازسنجی اطلاعات، واحد ارتباطات، واحد ارائه خدمات مرجع، واحد کاوش، واحد تأمین مدرک، واحد خدمات ترجمه، واحد ارائه خدمات گزینشی و واحد آموزش باشد، کمک مؤثری در رفع نیازهای اطلاعاتی خواهد بود.



نمودار ۱۲. میزان فراوانی استفاده از پایگاه های اینترنت

جدول ۶. توزیع فراوانی صرفه جویی در وقت

ردیف	خدمات	فراوانی	درصد
۱	امانت	۱۳۴	۳۲/۹۲
۲	تکثیر نسخه	۸۷	۲۱/۳۸
۳	فهرست منابع	۶۴	۱۵/۷۲
۴	آگاهی رسانی جاری	۲۷	۱۱/۵۵
۵	ترجمه	۲۵	۱۱/۰۶
۶	مشاوره اطلاعاتی	۱۵	۳/۶۹
۷	خدمات گزینشی اطلاعات	۱۵	۳/۶۹
	جمع	۴۰۷	۱۰۰/۰۰۰

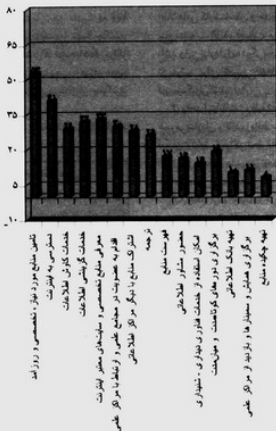
جدول ۷. توزیع فراوانی درخواست خدمات اطلاعاتی

ردیف	نوع خدمات اطلاعاتی	فراوانی	درصد
۱	تأمین مدارک	۵۳	۱۴/۰۹
۲	دسترسی به اینترنت	۴۱	۱۱/۱۷
۳	خدمات کاتوش اطلاعات	۲۹	۷/۹۰
۴	خدمات گزینشی اطلاعات	۳۲	۸/۷۱
۵	معرفی منابع تخصصی و سایت‌های معتبر اینترنت	۳۳	۸/۹۹
۶	دسترسی به اینترنت	۴۱	۱۱/۱۷
۷	اقدام به عضویت در مجامع علمی و ارتباط با مراکز علمی	۳۰	۸/۱۷
۸	اشتراک منابع با دیگر مراکز اطلاعاتی	۲۸	۷/۶۲
۹	ترجمه	۲۶	۷/۰۸
۱۰	فهرست منابع	۱۷	۳/۶۳
۱۱	حضور مشاور اطلاعاتی	۱۶	۴/۳۵
۱۲	امکان استفاده از خدمات فناوری - دیداری - شنیداری	۱۴	۳/۸۱
۱۳	برگزاری دوره‌های کوتاه مدت و میان‌مدت (رایانه - اینترنت و...)	۱۹	۵/۱۷
۱۴	تهیه بانک اطلاعاتی	۱۰	۲/۷۵
۱۵	برگزاری همایش و سمینار و بازدید از مراکز علمی	۱۱	۲/۹۹
۱۶	تهیه چکیده منابع	۸	۲/۱۷
	جمع	۳۶۷	۱۰۰/۰۰

توصیه‌ها

۱. با توجه به اطلاعات بسیاری که در زمینه فعالیت‌ها و وظایف سازمان مورد نیاز است، جامعه به اطلاعات و کتاب‌های مرجع و همچنین کتابدار مرجع نیاز دارد تا به کمک آنها به اطلاعات دست یابد.
۲. جامعه مورد مطالعه برای انجام امور جاری و روزآمد کردن اطلاعات تخصصی به طور مرتب به اطلاع نیاز دارد که باید منظم و طبق یک برنامه زمانی و با خدمات گزینشی اطلاعات، تأمین شود.
۳. کتاب و مجله در اولویت اول و دوم منابع اطلاعاتی رسمی هستند باید نسبت به اشتراک منظم نشریات به

- روز و تخصصی اقدام شود و برای خرید کتاب هم اعتبارات مالی مناسبی در نظر گرفته شود.
۴. امکان ارتباط شبکه‌ای و استفاده از شبکه جهانی اینترنت و داخلی اینترنت میسر گردد.
۵. ارتباط با مجراهای غیررسمی اطلاعات مانند تماس با متخصصان و صاحب‌نظران به صورت تلفنی، حضوری، شبکه‌ای، برپایی نشست‌ها و همایش‌های علمی - تخصصی می‌تواند جامعه را راحت‌تر و سریع‌تر اطلاعات مورد نیاز خود را کسب کند.
۶. در تدارک مجله‌ها و رسانه‌های اطلاعاتی باید



نمودار ۱۳. میزان فراوانی درخواست خدمات اطلاعات

فرصت بیشتری برای استفاده از پایگاه‌های اینترنت داشته باشد و در وقت آنها صرفه‌جویی شود.

۹. ارائه نکردن خدمات مطلوب اطلاعاتی با خدمات اطلاع‌رسانی و محدودیت برخی سبب شده است نیازهای جامعه مورد مطالعه در سازمان کمتر برآورده شود (۲۵ درصد) و فقط خدمات امانت و تکثیر نسخه به‌خوبی ارائه می‌شود و بقیه خدمات اطلاع‌رسانی در دفتر دیگری مثل مرکز خدمات ماشینی دفتر تألیف، مرکز منابع دفتر تألیف، آرشیو دفتر انتشارات کمک آموزشی، مرکز پژوهش دفتر تکنولوژی آموزشی، مرکز اسناد و اطلاع‌رسانی دفتر آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، کار دانش و مرکز اسناد مؤسسه پژوهشی به صورت پراکنده و

اولویت ابتدا به شبکه، سپس کسب اطلاعات به صورت تلفنی و بعد امکانات لوح فشرده و دیسکت اختصاص داده شود.

۷. هنگام تهیه منابع غیرفارسی باید سعی شود بیشتر منابع انگلیسی تهیه شود و بقیه زبان‌ها مثل عربی به صورت موردی فراهم شوند. همچنین سهم اعتباری بیشتری به منابع انگلیسی اختصاص یابد.

۸. با توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه برای استفاده از شبکه اینترنت بیشتر از موتورهای جستجو استفاده می‌کند، ضروری است یک راهنمای الکترونیکی با زمینه‌های موضوعی مرتبط با فعالیت‌ها و وظایف سازمان در شبکه اطلاع‌رسانی سازمان طراحی شود تا این افراد

مقتضی انجام شود. پس سازمان باید نسبت به ارائه خدمات کاوش اطلاعات، ترجمه، تهیه چکیده، گزینش اطلاعات، مرجع، اشتراک منابع با دیگر مراکز اطلاعاتی اقدام کند، تا هم در وقت و هزینه صرفه جویی شود و هم از انجام کارهای موازی در سازمان جلوگیری شود.

۱۰. امکان عضویت در مجامع علمی داخلی و خارجی میسر گردد.

برای ارائه بهتر خدمات اطلاعاتی، باید از فارغ التحصیلان رشته کتابداری که آشنایی کافی با رشته‌های تخصصی آموزش و پرورش و برنامه‌ریزی آموزشی دارند، در کتابخانه استفاده کرد.

۱۱. امکان همکاری با کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی مورد نیاز جامعه با خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع فراهم شود.

۱۲. امکان دسترسی به آثار صحیح و به‌روز و بانک‌های آثار بسیار ضروری به نظر می‌رسد زیرا این خواسته بیشتر افراد جامعه پژوهش است.

۱۳. شبکه بین فردی میان کارشناسان و مدیران برقرار شود تا اعضای جامعه بتوانند از اطلاعات و تجربیات همدیگر بهتر استفاده کنند.

۱۴. با توجه به رویکردهای برنامه درسی برای غنی‌سازی محتوای کتاب‌های درسی و استفاده از منابع مرجع در آنها (نظریه سوم در انواع دانش‌شناختی و مهارتی شامل تئوری‌ها، اسامی خاص شخصیت‌ها، مکان‌ها، ستوات...) باید جامعه پژوهش را با منابع مرجع و استفاده از اینترنت آشنا کرد و به آنها آموزش‌های لازم را برای بهره‌گیری از این دو منبع داد تا برای ارائه مفاهیم کتاب‌های درسی بیشتر به منابع اطلاعاتی رسمی مراجعه کنند.

پیشنهادهای

پیشنهاد می‌شود در کتابخانه و مرکز اسناد سازمان بخشی به نام "مرکز اطلاع‌رسانی" مشتمل بر بخش‌های زیر تأسیس شود:

۱. واحد نیازسنجی اطلاعات؛ وظیفه آن تعیین نیازهای

اطلاعاتی کارشناسان و مدیران سازمان در فواصل پنج ساله، سالانه، فصلی، ماهانه، هفتگی و یا روزانه باشد و این نیازها را به دیگر بخش‌های کتابخانه ارائه کند تا بتوانند برای تعیین خدمات اطلاعاتی مورد نیاز تصمیم‌گیری کنند.

۲. واحد ارتباطات؛ وظیفه آن برقراری ارتباط با روابط عمومی سازمان و دفتر روابط بین‌الملل سازمان است تا امکان ارتباط با مراکز تحقیقاتی و تخصصی و کسب اطلاع از مجامع علمی و تخصصی به راحتی میسر شود.

۳. واحد ارائه خدمات مرجع؛ این واحد قابلیت دسترسی به همه نظام‌های رایانه‌ای، دیداری-شنیداری و چاپی را داشته باشد و توانایی جستجوی اطلاعات و پاسخگویی به مراجعان حضوری، تلفنی و با شبکه‌ای را داشته باشد.

۴. واحد کاوش؛ این واحد در ارتباط مستقیم با واحد خدمات مرجع و مجهز به همه بانک‌های اطلاعاتی به صورت لوح فشرده، چاپی و یا ارتباطات شبکه‌ای باشد و خدمات تکثیر، مطالعه در محل یا مشاهده روی صفحه نمایشگر و با ذخیره به صورت فایل روی دیسک را ارائه دهد.

۵. واحد تأمین مدرک؛ این واحد مسئولیت تهیه منابع مورد نیاز را بر عهده داشته باشد.

۶. واحد خدمات ترجمه؛ در این بخش مقالات انگلیسی مورد نیاز ترجمه در اختیار کارشناسان قرار گیرد یا سفارش ترجمه بگیرد.

۷. واحد ارائه خدمات گزینش اطلاعات؛ با توجه به اینکه بسیاری از کارشناسان و مدیران نیاز به اطلاعات تخصصی خود دارند و از اولویت‌های آنها هم روزآمد کردن اطلاعات تخصصی است، پیشنهاد می‌شود خدمات گزینش اطلاعات در این مرکز ابتدا به صورت محدود و سپس به طور گسترده به کار گرفته شود.

۸. واحد آموزش؛ آموزش جامعه به طور فردی یا گروهی و با کوتاه‌مدت و میان‌مدت در زمینه‌های گوناگون رایانه، اینترنت و نظایر آنها وظیفه اصلی این واحد باشد.

۹. حضور مشاور اطلاعاتی که در ارائه و عرضه خدمات نظارت و راهنمایی کند.

همچنین راهکارهایی برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی در سازمان پیشنهاد می‌گردد:

– همان‌گونه که از نتایج تحقیق برآمد، جامعه مورد مطالعه از کتاب و مجلات بیشتر استفاده می‌کنند پس باید برای رفع نیازهای اطلاعاتی در تأمین این دو مقوله تلاش کرد. با استفاده از قانون برادفورد مجلات هسته انتخاب شوند و منابع درخواستی به موقع در دسترس کاربران قرار گیرد. سفارش منابع به انگلیسی و فارسی و عربی باشد و برای تهیه منابع به ساختار و محمل‌ها توجه شود و محمل کتاب (چاپی)، شبکه، لوح فشرده (رایانه‌ای) در اولویت قرار گیرند.

– با توجه به اینکه برخی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی نیازهای اطلاعاتی جامعه را برآورده می‌کنند، پیشنهاد می‌شود طرح امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع میان کتابخانه سازمان با مراکز فوق برقرار شود.

– دسترسی به آمار معتبر و به روز برای جامعه بسیار حائز اهمیت است. پیشنهاد می‌شود، همه فایده‌های آماری در خصوص آموزش و پرورش و موضوعات مرتبط با وظایف و فعالیت‌های سازمان به صورت رایانه‌ای (شبکه یا بانک‌های اطلاعاتی) یا منابع منتشر شده چاپی «مرکز آمار ایران» و «مرکز آمار وزارت آموزش و پرورش» تهیه و به‌طور مرتب و به‌موقع در دسترس مدیران و کارشناسان قرار گیرد.

– واحد اطلاع‌رسانی در پایگاه سازمان، با هدف ارائه خدمات اطلاعاتی ایجاد گردد و برخی خدمات مانند آگاهی‌رسانی جاری، خدمات گزینش اطلاعات، ارائه بانک‌های اطلاعاتی تخصصی آموزش و پرورش و برخی اطلاعات مورد نیاز قرار داده شود. همچنین تهیه یک راهنمای موضوعی در زبان فارسی در زمینه آموزش و پرورش و دیگر موضوعات تخصصی در حوزه فعالیت و وظایف سازمان به کاربران کمک خواهد کرد تا سریع‌تر به پایگاه‌های مورد نظر دسترسی پیدا کنند. ایجاد انجمن‌های همدانشی الکترونیکی میان مدیران و کارشناسان سازمان نیز به برآوردن برخی نیازهای اطلاعاتی کمک خواهد کرد.

– تخصیص اعتبارات ارزی و ریالی مناسب با درخواست‌های کاربران و مطابق با مدیریت اطلاعات در سازمان در نظر گرفته شود و برای خرید و تهیه

بانک‌های اطلاعاتی تخصصی اعتباراتی در نظر گرفته شود.

– مسلماً برای ارائه خدمات اطلاعاتی به نیروی انسانی متخصص، کارآمد، با تجربه و علاقه‌مند نیاز است. پیشنهاد می‌شود از میان افراد با مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و برخی رشته‌های تخصصی آموزش و پرورش و برنامه‌ریزی آموزشی تعدادی گزینش شوند.

منابع

۱. بابائی، محمود. نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۷۸.
۲. بابازاده گشتی، محمد. «بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید بهشتی و میزان تأمین نیازهای فوق توسط کتابخانه‌های دانشگاهی این دانشگاه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۷۴.
۳. بشیری، جواد. «سنجش نیازهای اطلاعاتی محققان مراکز تحقیقات منابع طبیعی و امور دام و وزارت جهاد کشاورزی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۸۰.
۴. تحقیق درباره روش‌هایی که هیأت علمی دانشکده علوم برای دستیابی به منابع و مدارک به کار می‌برند. تهران: گروه آموزش کتابداری دانشکده علوم تربیتی تهران، ۱۳۵۲.
۵. رمضان، زهرا. «بررسی نیازهای اطلاعاتی هیأت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته‌های حقوق و علوم سیاسی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۷۵.
۶. صفوی، امان‌الله. اصطلاحات متداول در تعلیم و تربیت: کلیات روش‌ها و فنون تدریس و متن کوتاه. تهران: نشر معاصر، ۱۳۷۸.
۷. طلاجی، هما. «نیازهای اطلاعاتی متخصصان حوزه علوم پزشکی در ایران و جهان». فصلنامه کتاب، دوره هفتم، ۴ (زمستان ۱۳۷۵): ۵۸-۴۳.
۸. قیاسی، میرزا. «بررسی نیاز اعضای هیأت علمی به منابع اطلاعاتی در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۷۴.
۹. کومار، کرشنان. روش‌های پژوهش و کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه فاطمه رها دوست با همکاری فریبرز خسروی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۴.

20. Kolozs, B. "Information Needs of Teachers in a vocational secondary School". *Könyvtarfigyelő*, Vol.30, No.1(1992):73-80.

21. Paisley, W.J. "Information needs and uses". *Annual review of information science and technology*, Vol. 3(1986):1-30.

22. Shrag, Judy A.; Henderson, Kelly. Identification of Information Needs of state education Agencies. Final Report. Washington, DC: Special Education program, 1995.

23. Slater, Margaret. *Information needs of social scientist*. London : British library, Research and development department, 1998.

24. Ueak, Nazan Ozenc; Karbanoglu, S. Serap. Information needs and information seeking behavior of scholars at Turkish university. 64th IFLA General conference August 16-21, 1998.

25. Vickery, Brain; Vickery, Alina. *Information Science in Theory and Practice*. London: Bowker-saur, 1987.

26. Wilson, Tom; Greene, Francis; loughridge, Brendan. The Management Information Needs of Academic Heads of department in universities: a critical Success Factors Approach. British Library Research and development department Report No.6252, 1996 [on-line]

Available: <http://information.r.net/dw/pubi/hodsinfo/chapter07.html>.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۷/۲۶

۱۰. مزینانی، علی. «بررسی نیازها و کاربردهای اطلاعات در جوامع آموزشی و پژوهشی». پیام کتابخانه، دوره هفتم، ۲ (تابستان ۱۳۷۶): ۱۰-۲۲.

۱۱. مکی‌زاده تقی، بی‌بی فاطمه. «بررسی نیازهای اطلاعاتی اساتید محقق در دانشگاه شیراز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شیراز، ۱۳۷۶.

12. Bouazza, Abdelmajid. "Information user study." Encyclopedia of library and Information Science. Vol.44, pp.144-163.

13. Choo, Chun weI. "Environmental Scanning: Acquisition and use of technology : Vol.28, chapter 7(1993).[on-line]. Available:<http://www.asis.org-publications/ARIST/arist-93-3/arist-93-3/arist-93-3/chapter7.html>

14. Conroy, Gillian; Parker, Susan; Davies, Sylvie. "The European Information Needs of secondary school teachers in Scotland : recent developments in the provision of information to schools and colleges" *Aslib Proceedings*, Vol.52, No.7(Jul./Aug.,2000): 254-263.

15. Coover, Robert V. "User needs and their effect on information center administration". *Special Libraries*, No.60(1969): 446-456.

16. Dillon, Ken. "Serving the professional Information Needs of rural Secondary Schoolteachers in new south Wales, Australia." *School library media quarterly*, Vol.25, No.3 (spring 1997).

17. Eager, Carolyn; Oppenheim, Charles. "An Observational method for undertaking user studies." *Journal of librarianship and information science*, Vol.28, No.1(1996):15-21.

18. Goodman, Susan K. "Information Needs for Management Decision -making". *ARMA records management quarterly*, Vol.4(oct.1993):12-24.

19. Julien, Heidi. "A longitudinal Analysis of the Information needs and uses literature". *Library & Information Science research*, Vol.22, No.3 (2000):291-309.