

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزش‌های مجازی  
گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی  
گرایش اطلاع‌رسانی

**بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت سهامی**

**ذوب آهن اصفهان**

استاد راهنما:

دکتر عاصفه عاصمی

استاد مشاور:

دکتر احمد شعبانی

پژوهشگر:

حسن سالاری

آبان‌ماه ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان و شرکت ذوب‌آهن است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزش‌های مجازی  
گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی گرایش اطلاع‌رسانی  
آقای حسن سالاری تحت عنوان

بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت سهامی  
ذوب آهن اصفهان

در تاریخ ۹۰/۸/۲۲ توسط هیات داوران زیر بررسی و با درجه عالی تصویب نهایی رسید.

امضاء

با مرتبه علمی استادیار

دکتر عاصفه عاصمی

۱- استاد راهنمای پایان‌نامه

امضاء  
دکتر شعبانی

با مرتبه علمی دانشیار

دکتر احمد شعبانی

۲- استاد مشاور پایان‌نامه

امضاء

با مرتبه علمی دانشیار

دکتر بی‌بی‌عشرت زمانی

۳- استاد داور داخل گروه

امضاء

با مرتبه علمی استاد

دکتر سیداحمد احمدی

۴- استاد داور خارج از گروه

امضای مدیر گروه

## پاس اری

حال با غ ق حان ان وش را پیمان رساره ام، و دواب و دام از

اتاد، خام دمرعا، حان واره ما و ورا را ما ورا حشای ن ال

تف اجام ان پیمان وده ان پاس اری م. ن از آی دمر بای با

حشان راه را ن وار ووس و م. و پیمان رردان زما ت مای اساید وه

تاری دا ه مان و مای سای م یاور ن اجام ان وش وده ار.

قدم

رروما م،

مرم،

زرم،

آی و و و خام می آ ن واره ون دو حان روارور

وما ی بان وق اجا مرزین وده ارو . سان اه

اتلای ارزهای اسان کام و داره

## چکیده

پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی، نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن اصفهان را مورد مطالعه قرار داد. هدف از این پژوهش شناخت و تعیین میزان برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی جامعه پژوهش از منابع و خدمات عمومی شرکت است. و بدین منظور تعداد ۲۷۰ متخصص از میان ۱۰۰۰ نفر متخصص به عنوان نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در بخش‌های مختلف از شرکت مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته چند گزینه‌ای با طیف لیکرت جمع‌آوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری Spss ویرایش ۱۷ استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که بیشترین انگیزه متخصصان جهت استفاده از منابع، رفع نیاز شغلی و کسب اطلاعات بیشتر مرتبط با رشته تحصیلی است. مهمترین منابع مورد نیاز کتاب، سایت‌های اینترنتی، اسناد و مدارک فنی، بروشورهای و کاتالوگ‌های تخصصی، استانداردها، گزارش‌های تحقیقاتی، پایگاه‌های و بانک‌های اطلاعاتی داخلی، انجمن‌های حرفه‌ای ملی یا بین‌المللی، پایگاه‌های و بانک‌های اطلاعاتی خارجی، راهنمای مربوط به فرایندها و روش‌ها و سپس مجلات، نقشه‌های فنی، روزنامه و پروانه‌های ثبت اختراع می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد که مهمترین اولویت موضوعی متخصصان به ترتیب فراوانی محدود به یک رشته نشدن، تخصص شغلی، موضوعات تخصصی رشته تحصیلی، صنعت ذوب آهن و فولاد، نرم افزارهای تخصصی، امور زندگی روزمره، ابتکارات، نوآوری و خلاقیت، آموزش و پژوهش، منابع بین رشته‌ای، موضوعات عمومی و اختراعات و اکتشافات است. شناسایی اطلاعات مورد نظر و انتخاب مناسب‌ترین آنها، اهمیت دادن به صحت و درستی اطلاعات به هنگام جستجو، اندیشه درباره پذیرش یا رد اطلاعات دریافتی، روز آمد بودن اطلاعات، تفسیر و تحلیل اطلاعات درست با هدف پاسخ به نیاز اطلاعاتی برای تعیین میزان و نحوه ربط اطلاعات بازیابی شده، مطابقت داشتن مطالب بازیابی شده با دانش قبلی، علاقه به اطلاعاتی که یک ایده جدید ارائه می‌دهند، مراجعه به سایت‌های اینترنتی، توجه به پیوندهای ارجاعی برای دستیابی به اطلاعات، نهایت تلاش برای دست‌یابی به اطلاعات مورد نیاز و مطالعه از قبل انجام شده برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز از جمله مهمترین روش‌های جستجوی اطلاعات در مبحث مربوط به رفتار اطلاع‌یابی متخصصین می‌باشد. از بین ویژگی‌های دموگرافیک، در خصوص استفاده از فناوری و جستجوی اطلاعات بر حسب رشته تحصیلی و سابقه خدمت و روش‌های جستجو اطلاعات بر حسب سابقه خدمت تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** منابع اطلاعاتی، نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی، جستجوی اطلاعات، استفاده از اطلاعات، رفتار اطلاعاتی

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول: کلیات پژوهش

- ۱-۱. مقدمه ..... ۱
- ۲-۱. شرح و بیان مسئله پژوهش ..... ۲
- ۳-۱. اهمیت و ارزش تحقیق ..... ۳
- ۴-۱. کاربرد نتایج تحقیق ..... ۵
- ۵-۱. اهداف تحقیق ..... ۶
- ۱-۵-۱. هدف اصلی ..... ۶
- ۲-۵-۱. اهداف فرعی ..... ۶
- ۶-۱. سؤال‌های تحقیق ..... ۶
- ۱-۶-۱. سؤال اصلی ..... ۶
- ۲-۶-۱. سؤال‌های فرعی ..... ۶
- ۷-۱. تعاریف و مفاهیم نظری و عملیاتی ..... ۷
- ۸-۱. خلاصه فصل اول ..... ۹

### فصل دوم: چارچوب نظری

- ۱-۲. مقدمه ..... ۱۱
- ۲-۲. اطلاعات ..... ۱۲
- ۳-۲. دانش عمومی و جستجوی اطلاعات ..... ۱۳
- ۱-۳-۲. دانش عمومی ..... ۱۳
- ۲-۳-۲. جستجوی اطلاعات ..... ۱۵
- ۴-۲. اطلاعات و توسعه ..... ۱۸
- ۱-۴-۲. نقش اطلاعات در ابعاد مختلف توسعه ..... ۱۹
- ۲-۴-۲. توسعه انسانی ..... ۲۰
- ۳-۴-۲. توسعه صنعتی ..... ۲۰
- ۵-۲. منابع اطلاعاتی ..... ۲۱
- ۱-۵-۲. مجلات ..... ۲۲
- ۲-۵-۲. کتاب ..... ۲۳
- ۳-۵-۲. روزنامه ..... ۲۳



عنوان	صفحه
۴-۵-۲. بروشور.....	۲۴
۵-۵-۲. اینترنت.....	۲۴
۶-۵-۲. چند رسانه ای ها.....	۲۵
۷-۵-۲. نقد بازنگری ها و بررسی ها.....	۲۶
۸-۵-۲. پایان نامه ها.....	۲۷
۹-۵-۲. پروانه های ثبت اختراع.....	۲۷
۱۰-۵-۲. استانداردها.....	۲۸
۱۱-۵-۲. گزارش تحقیق.....	۲۸
۱۲-۵-۲. گزارش گردهمایی.....	۲۹
۱۳-۵-۲. پایگاه های اطلاعاتی.....	۲۹
۶-۲. نیاز اطلاعاتی.....	۳۱
۱-۶-۲. نیاز.....	۳۴
۲-۶-۲. تفاوت نیاز با خواست.....	۳۶
۳-۶-۲. تحلیل نیاز اطلاعاتی و رفع ابهام.....	۳۸
۴-۶-۲. انواع نیاز اطلاعاتی.....	۴۰
۵-۶-۲. عوامل و زمینه های بروز نیاز اطلاعاتی.....	۴۲
۶-۶-۲. نیاز سنجی اطلاعات.....	۴۶
۷-۲. رفتار اطلاع یابی و عوامل موثر بر آن.....	۴۷
۱-۷-۲. رفتار.....	۴۷
۲-۷-۲. رفتار اطلاع یابی.....	۴۸
۳-۷-۲. مروری بر پژوهش های رفتار اطلاع یابی.....	۵۲
۴-۷-۲. عوامل موثر بر رفتار اطلاع یابی.....	۵۲
۸-۲. دسترسی به اطلاعات.....	۵۳
۱-۸-۲. روش های دسترسی به اطلاعات.....	۵۴
۹-۲. سازمان.....	۵۴
۱-۹-۲. سازمان و اطلاعات.....	۵۷
۲-۹-۲. شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان و نیازهای اطلاعاتی.....	۵۸
۱۰-۲. پیشینه پژوهش.....	۵۹

عنوان	صفحه
۱-۱۰-۲. پیشینه پژوهش در ایران .....	۵۹
۲-۱۰-۲. پیشینه پژوهش در خارج .....	۶۲
۳-۱۰-۲. نتیجه گیری از بخش پیشینه پژوهش .....	۶۵
۱۱-۲. خلاصه فصل دوم .....	۶۵
<b>فصل سوم: روش انجام پژوهش</b>	
۱-۳. مقدمه .....	۶۷
۲-۳. روش پژوهش .....	۶۸
۳-۳. جامعه آماری .....	۶۸
۴-۳. نمونه آماری .....	۶۹
۵-۳. ابزار جمع آوری اطلاعات .....	۶۹
۱-۵-۳. پرسشنامه .....	۶۹
۲-۵-۳. روایی پرسشنامه .....	۷۵
۳-۵-۳. پایایی پرسشنامه .....	۷۶
۶-۳. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها .....	۷۶
۷-۳. خلاصه فصل سوم .....	۷۶
<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها</b>	
۱-۴. مقدمه .....	۷۸
۲-۴. توصیف جامعه آماری .....	۷۹
۳-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت سهامی ذوب آهن .....	۸۳
۱-۳-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن اصفهان از انواع منابع اطلاعاتی در	
دسته بندی‌های جزئی .....	۸۳
۲-۳-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن اصفهان از انواع منابع اطلاعاتی در	
دسته بندی‌های کلی .....	۸۴
۳-۳-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن اصفهان بر اساس انواع رفتار اطلاعاتی .....	۸۵
۴-۳-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن اصفهان در موضوعات مختلف	
اطلاعاتی .....	۸۵
۴-۴. بررسی رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن .....	۸۶

۱-۴-۴. بررسی رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن در استفاده از روش‌های مختلف جستجوی اطلاعات.....	۸۶
۲-۴-۴. بررسی عوامل موثر بر رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن.....	۸۸
۵-۴. بررسی مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات متخصصین شرکت ذوب آهن.....	۸۸
۱-۵-۴. بررسی مشکلات دسترسی به اطلاعات متخصصان شرکت ذوب آهن.....	۸۸
۲-۵-۴. بررسی مشکلات متخصصین ذوب آهن در استفاده از فن آوری و جستجوی اطلاعات.....	۸۹
۳-۵-۴. بررسی مشکلات استفاده از اطلاعات متخصصان شرکت ذوب آهن.....	۹۰
۶-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با توزیع نرمال.....	۹۰
۱-۶-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیاز اطلاعاتی با توزیع نرمال.....	۹۱
۲-۶-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای رفتار اطلاع‌یابی با توزیع نرمال.....	۹۱
۳-۶-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با توزیع نرمال.....	۹۱
۷-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با میانگین فرضی ۳.....	۹۲
۱-۷-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیاز اطلاعاتی با میانگین فرضی ۳.....	۹۲
۲-۷-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای رفتار اطلاع‌یابی با میانگین فرضی ۳.....	۹۲
۳-۷-۴. مقایسه توزیع نمرات متغیرهای مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با میانگین فرضی ۳.....	۹۳
۸-۴. بررسی رابطه یا تفاوت بین ویژگی‌های فردی متخصصان شرکت ذوب آهن و نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات.....	۹۳
۱-۸-۴. بررسی رابطه یا تفاوت بین ویژگی‌های فردی متخصصان شرکت ذوب آهن و نیازهای اطلاعاتی.....	۹۴
۱-۱-۸-۴. بررسی رابطه جنسیت متخصصین شرکت ذوب آهن با نیازهای اطلاعاتی.....	۹۴
۲-۱-۸-۴. بررسی رابطه مدرک تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با نیازهای اطلاعاتی.....	۹۵
۳-۱-۸-۴. بررسی رابطه رشته تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با نیازهای اطلاعاتی.....	۹۵
۴-۱-۸-۴. بررسی رابطه سابقه خدمت متخصصین شرکت ذوب آهن با نیازهای اطلاعاتی.....	۹۵
۲-۸-۴. بررسی رابطه یا تفاوت بین ویژگی‌های فردی متخصصان شرکت ذوب آهن و رفتارهای اطلاع‌یابی.....	۹۶

## عنوان

## صفحه

- ۴-۸-۲-۱. بررسی رابطه جنسیت متخصصین شرکت ذوب آهن با رفتارهای اطلاع‌یابی..... ۹۶
- ۴-۸-۲-۲. بررسی رابطه مدرک تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با رفتارهای اطلاع‌یابی..... ۹۶
- ۴-۸-۲-۳. بررسی رابطه رشته تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با رفتارهای اطلاع‌یابی..... ۹۶
- ۴-۸-۲-۴. بررسی رابطه سابقه خدمت متخصصین شرکت ذوب آهن با رفتارهای اطلاع‌یابی..... ۹۷
- ۴-۸-۳. بررسی رابطه یا تفاوت بین ویژگی‌های فردی متخصصان شرکت ذوب آهن و مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات..... ۹۷
- ۴-۸-۳-۱. بررسی رابطه جنسیت متخصصین شرکت ذوب آهن با مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات..... ۹۷
- ۴-۸-۳-۲. بررسی رابطه مدرک تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات..... ۹۸
- ۴-۸-۳-۳. بررسی رابطه رشته تحصیلی متخصصین شرکت ذوب آهن با مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات..... ۹۸
- ۴-۸-۳-۴. بررسی رابطه سابقه خدمت متخصصین شرکت ذوب آهن با مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات..... ۹۹
- ۴-۹. خلاصه فصل چهارم..... ۱۰۰

## فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱. مقدمه..... ۱۰۲
- ۵-۲. بررسی پرسش‌های پژوهش..... ۱۰۳
- ۵-۲-۱. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن از انواع منابع اطلاعاتی در دسته بندی‌های جزئی..... ۱۰۳
- ۵-۲-۲. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن از انواع منابع اطلاعاتی در دسته بندی‌های کلی..... ۱۰۳
- ۵-۲-۳. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن از انواع منابع اطلاعاتی بر اساس رفتار اطلاعاتی..... ۱۰۴
- ۵-۲-۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی متخصصین شرکت ذوب آهن در موضوعات مختلف اطلاعاتی..... ۱۰۴
- ۵-۲-۵. بررسی رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن در استفاده از روش‌های مختلف جستجو اطلاعات..... ۱۰۴
- ۵-۲-۶. بررسی عوامل موثر بر رفتار اطلاع‌یابی متخصصین شرکت ذوب آهن..... ۱۰۵

عنوان	صفحه
۷-۲-۵. بررسی مشکلات دسترسی به اطلاعات متخصصین شرکت ذوب آهن.....	۱۰۵
۸-۲-۵. بررسی مشکلات متخصصین شرکت ذوب آهن در استفاده از فن آوری و جستجوی اطلاعات.....	۱۰۶
۹-۲-۵. بررسی مشکلات متخصصین شرکت ذوب آهن در استفاده از اطلاعات.....	۱۰۶
۱۰-۲-۵. بررسی رابطه/ تفاوتی بین ویژگیهای فردی متخصصین شرکت ذوب آهن و مولفه‌های نیازهای اطلاعاتی در دسته بندی‌های کلی، جزئی، رفتار اطلاع‌یابی و مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات.....	۱۰۷
۳-۵. محدودیت‌های پژوهش.....	۱۰۸
۴-۵. بحث و پیشنهاد.....	۱۰۸
۱-۴-۵. پیشنهادات کاربردی.....	۱۰۸
۲-۴-۵. پیشنهادات پژوهشی.....	۱۰۹
پیوست ۱.....	۱۱۱
پیوست ۲.....	۱۱۷
منابع و مأخذ.....	۱۱۹

## فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱. جایگاه نیازسنجی در برنامه ریزی.....	۳
شکل ۱-۲. مثلث شکاف شناختی دروین.....	۳۲
شکل ۲-۲. فرایند جستجوی اطلاعات از نظر کاری.....	۳۳
شکل ۲-۳. هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو.....	۳۶
شکل ۲-۴. تحولات اجتماعی به وجود آورنده و افزایش دهنده نیازهای اطلاعاتی.....	۴۴
شکل ۲-۵. ارتباط مفهومی رفتار اطلاعاتی، رفتار اطلاع جویی و رفتار اطلاع‌یابی.....	۵۱

## فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول (۱-۳) پرسش‌های مربوط به سوالات نیازهای اطلاعاتی در سه قسمت انواع منابع در دسته بندی‌های جزئی، انواع منابع در دسته بندی‌های کلی و انواع رفتار اطلاعاتی	۷۱
جدول (۲-۳) سوالات مربوط به سؤال‌های رفتار اطلاع‌یابی در دو قسمت روش‌های جستجو اطلاعات و عوامل موثر بر رفتار اطلاع‌یابی	۷۲
جدول (۳-۳) پرسش‌های مربوط به مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات	۷۵
جدول (۱-۴) توزیع متخصصان بر حسب جنسیت	۷۹
جدول (۲-۴) توزیع متخصصان بر حسب سن	۸۰
جدول (۳-۴) توزیع متخصصان بر اساس وضعیت تاهل	۸۰
جدول (۴-۴) توزیع متخصصان بر حسب تحصیلات	۸۰
جدول (۵-۴) توزیع متخصصان بر حسب رشته تحصیلی	۸۱
جدول (۶-۴) توزیع متخصصان بر حسب نوع استخدام	۸۱
جدول (۷-۴) توزیع متخصصان بر حسب سابقه خدمت	۸۲
جدول (۸-۴) توزیع متخصصان بر حسب گذراندن دوره آموزشی	۸۲
جدول (۹-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به انواع منابع اطلاعاتی در دسته بندی‌های جزئی	۸۳
جدول (۱۰-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به انواع منابع اطلاعاتی در دسته بندی‌های کلی	۸۴
جدول (۱۱-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به انواع رفتار اطلاع‌یابی	۸۵
جدول (۱۲-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به موضوعات مختلف اطلاعاتی	۸۵
جدول (۱۳-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به روش‌های جستجوی اطلاعات	۸۶
جدول (۱۴-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به عوامل موثر بر رفتار اطلاع‌یابی	۸۸
جدول (۱۵-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به دسترسی به منابع اطلاعاتی	۸۹
جدول (۱۶-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به استفاده از فناوری و جستجوی اطلاعات	۸۹
جدول (۱۷-۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال‌های مربوط به استفاده از اطلاعات	۹۰
جدول (۱۸-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیازهای اطلاعاتی با توزیع نرمال	۹۱
جدول (۱۹-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای رفتار اطلاع‌یابی با توزیع نرمال	۹۱

## عنوان

## صفحه

جدول (۲۰-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با توزیع نرمال.....	۹۱
جدول (۲۱-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای نیازهای اطلاعاتی با میانگین فرضی ۳.....	۹۲
جدول (۲۲-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای رفتارهای اطلاع‌یابی با میانگین فرضی ۳.....	۹۲
جدول (۲۳-۴) مقایسه توزیع نمرات متغیرهای مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات با میانگین فرضی ۳.....	۹۳
جدول (۲۴-۴) آزمون همگنی واریانس متغیرهای پژوهش بر حسب مدرک تحصیلی.....	۹۳
جدول (۲۵-۴) آزمون همگنی واریانس متغیرهای پژوهش بر حسب رشته تحصیلی.....	۹۴
جدول (۲۶-۴) مقایسه میانگین نمره نیازهای اطلاعاتی متخصصان مرد و زن.....	۹۴
جدول (۲۷-۴) مقایسه میانگین نمره نیازهای اطلاعاتی متخصصان بر حسب مدرک تحصیلی.....	۹۵
جدول (۲۸-۴) مقایسه میانگین نمره نیازهای اطلاعاتی متخصصان رشته تحصیلی.....	۹۵
جدول (۲۹-۴) مقایسه میانگین نمره نیازهای اطلاعاتی متخصصان بر حسب سابقه خدمت.....	۹۵
جدول (۳۰-۴) مقایسه میانگین رفتار اطلاع‌یابی متخصصان مرد و زن.....	۹۶
جدول (۳۱-۴) مقایسه میانگین نمره رفتار اطلاع‌یابی بر حسب مدرک تحصیلی.....	۹۶
جدول (۳۲-۴) مقایسه میانگین نمره رفتار اطلاع‌یابی بر حسب رشته تحصیلی.....	۹۶
جدول (۳۳-۴) مقایسه میانگین نمره رفتار اطلاع‌یابی بر حسب سابقه خدمت.....	۹۷
جدول (۳۴-۴) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره روش‌های جستجو اطلاعات بر حسب سابقه خدمت.....	۹۷
جدول (۳۵-۴) مقایسه میانگین نمره مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات متخصصان مرد و زن.....	۹۷
جدول (۳۶-۴) مقایسه میانگین نمره مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات متخصصان بر حسب مدرک تحصیلی.....	۹۸
جدول (۳۷-۴) مقایسه میانگین نمره مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات متخصصان بر حسب رشته تحصیلی.....	۹۸
جدول (۳۸-۴) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره استفاده از فناوری و جستجوی اطلاعات بر حسب رشته تحصیلی.....	۹۸
جدول (۳۹-۴) مقایسه میانگین نمره مشکلات دسترسی، جستجو و استفاده از اطلاعات متخصصان بر حسب سابقه خدمت.....	۹۹



جدول (۴-۴۰) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره استفاده از فناوری و جستجوی اطلاعات بر حسب	
سابقه خدمت.....	۹۹
جدول (۴-۴۱) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره استفاده از اطلاعات بر حسب سابقه خدمت.....	۹۹

## فصل اول

### کلیات پژوهش

#### ۱-۱. مقدمه

اهمیت و جایگاه اطلاعات در جامعه امروزی و نقش آن در فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی به اندازه‌ای است که برخی از صاحب‌نظران، اطلاعات را در ردیف عوامل تولید (کار، زمین و سرمایه) می‌دانند. اطلاعات مهمترین ابزار برای انجام هر نوع فعالیتی محسوب میشود و در واقع برای انجام هر کاری ابتدا باید اطلاعات مورد نیاز و مرتبط با آن به درستی شناسایی، گردآوری و بعد مراحل اجرای کار آغاز گردد.

با توجه به رشد پرشتاب علوم، تحولات و پیشرفت‌های مداوم آن و همچنین نقش و اهمیتی که اطلاعات روزآمد برای زندگی روزمره افراد دارد، لازم است که جدیدترین منابع اطلاعاتی را از طریق روش‌های ممکن، شناسایی، تأمین و در اختیار آنان قرار داد. با توجه به پیدایش فن‌آوری‌های نوین ارزش زمان بیش از هر وقت دیگری آشکار گردیده است. در چنین محیطی کاربران می‌خواهند نیازهای اطلاعاتی خود را با حداکثر بهره‌وری و در حداقل زمان برآورده کنند، بنابراین نیاز به دسترسی به منابع اطلاعاتی مطلوب و رفع نیازها با صرفه‌جویی در وقت کاربر، ضروری به نظر می‌رسد.

متخصصان به عنوان سرمایه‌های علمی و فنی کشور محسوب می‌شوند و استفاده بهینه آنها از فرصتها و وقتها در طول خدمت، نقش مهمی در رشد آنها دارد. شرکت ذوب‌آهن اصفهان به عنوان بخشی از نظام صنعتی کشور

می‌توانند با شناخت دقیق نیاز اطلاعاتی متخصصان در جهت رفع این نیازها تلاش کرده به نحوی که بتوانند اطلاعاتی را در اختیارشان قرار دهند تا آنها را در جهت خلق نوآوری و پیشرفت صنعتی کشور سوق دهند.

در این بخش ابتدا مسئله پژوهش، سبب و انگیزه انجام این تحقیق شرح داده می‌شود و ارزش و اهمیت آن بیان می‌شود. در ادامه اهداف و سئوالات اصلی و فرعی پژوهش توضیح داده می‌شود و بعد از آن تعاریف و مفاهیم نظری و عملیاتی ارائه می‌شود.

## ۱-۲. شرح و بیان مسئله

نیروی انسانی محور و زیر بنای توسعه در همه سازمانها، ادارات، نهادها، شرکتهای ... است و به عنوان عاملی بسیار مهم در پی‌ریزی زیر ساخت ملی مورد قبول همگان است. در فرایند برنامه‌ریزی طراحی و اجرای طرح‌های یک سازمان نیروی انسانی ماهر نیروی محرکه آن به شمار می‌رود. کلیه فعالیتها، تصمیم‌گیریها، عقیده‌ها و پیشرفتهای فردی بر پایه پیش داشته‌های ذهنی افراد است پیش داشته‌هایی که به صورت داده‌های خام و گاه اطلاعات در ذهن ذخیره کرده‌اند و طی مراحل تدریجی تکاملی این اطلاعات را تبدیل به دانش نموده‌اند و از آنها در تصمیم‌گیری‌ها و عملکردها بهره می‌جویند. برخورد با اطلاعات است که فکر و ایده می‌آفریند و فکر و ایده است که زندگی فردی او را رقم می‌زند (داور پناه، ۱۳۸۴، ص ۱۰۵). از آغاز تمدن بشری اطلاعات و استفاده از آن یکی از مسائل مهم به شمار می‌آمده است. اطلاعات پدیده‌ای بسیار پیچیده و گسترده است، که تصمیم‌گیری‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد (حری، ۱۳۷۲، ص ۲۱).

اطلاعات پایه اصلی کلیه مدیریتها در کلیه سطوح از محدوده یک فرد تا یک جامعه و از یک دستگاه کوچک تا یک صنعت بسیار پیچیده است. اطلاعات به عنوان مبنای تصمیم‌گیریها نقش غیر قابل انکاری در تدوین واقع بینانه برنامه‌های راهبردی و هدف‌گیری چشم انداز توسعه در سازمان ایفاء می‌کند (نیکو رای، ۱۳۸۳، ص ۳۵). اطلاعات هم برای نیروی انسانی شاغل در یک سازمان و هم برای سازمان ضروری و استفاده مطلوب از آن با توجه به افزایش و حجم زیاد آن تنها در صورتی امکانپذیر است که از نیازهای اطلاعاتی کارکنان یا جامعه‌ای که اطلاعات برای آنها تهیه می‌شود، آگاهی داشته باشیم. از این رو شناخت نیازهای اطلاعاتی برای مدیران هر مجموعه‌ای بسیار مهم است.

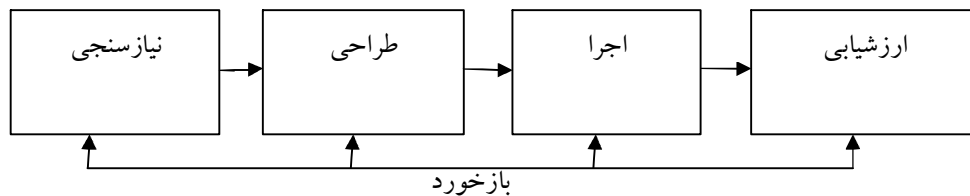
تشخیص نیازهای واقعی همیشه سهل نیست و حتی در صورت تشخیص درست، باید اطلاعات مورد نظر قابل دسترسی باشند. با این حال هر اندازه بررسی نیازهای اطلاعاتی دقیق‌تر انجام شود، می‌توان منابع اطلاعات مناسب تری انتخاب و تهیه کرد و نتیجه کار در نهایت رضایت بخش‌تر خواهد بود. بر این اساس پژوهش‌هایی که

در زمینه نیازسنجی اطلاعات انجام می‌شوند - از جمله پژوهش حاضر - قصد دارد تا با ترسیم شمای کلی منابع اطلاعاتی موجود و مشخص کردن نیازهای اطلاعاتی کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان، تصمیم گیران تهیه منابع اطلاعاتی را در زمینه انتخاب منابع مورد نیاز مناسب، یاری می‌کنند و با انجام این عمل و ارضای نیازهای اطلاعاتی کارکنان هم سطح علمی و عملی اشان تغییر و هم میزان کیفیت و کمیت تولید کالاها بهبود می‌یابد.

سازمان‌ها باید نیازهای استفاده کنندگان اطلاعات را همواره مورد بررسی قرار دهند، منابع لازم جهت مطالعه و بررسی این موضوع را فراهم کنند و ترتیبی اتخاذ نمایند که درنهایت، نتایج این مطالعات به نحو مطلوب و وسیعی به کار گرفته شوند. برای برداشتن نخستین گام‌ها، شناخت نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان در تمام زمینه‌ها امری اجتناب‌پذیر می‌باشد. از آنجا که نیازهای اطلاعاتی و رفتارهای اطلاع‌یابی متخصصان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان که از خود نشان می‌دهند، می‌تواند ناشی از ویژگی‌های فردی یا شرایط محیطی باشد که افراد در آن مشغول به خدمت هستند، بررسی این نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی آنان که تاکنون مورد مطالعه قرار نگرفته است، برای برنامه‌ریزی در این شرکت از اولویت خاصی برخوردار است.

### ۱-۳. اهمیت و ارزش تحقیق

همانطور که در تصویر ۱ ملاحظه می‌شود، نقطه آغاز در برنامه‌ریزی آموزشی هر نظامی، فرایند نیازسنجی است. با استفاده از اطلاعات حاصل از این فرایند، برنامه‌ی طراحی شده به مرحله‌ی اجرا در می‌آید و سرانجام، ارزشیابی از نتایج حاصله، از این دیدگاه که آیا با اهداف از پیش تعیین شده مطابقت دارد یا خیر بررسی می‌شود.



شکل ۱-۱: جایگاه نیازسنجی در برنامه ریزی

(دایره المعارف آموزش عالی، ۱۳۸۳، ص ۱۲۴۵)