J. SLIS, 13(4): 70-89, Winter 2021

ISSN: 2008-5222
slis.scu.ac.ir

Shahid Chamran University of Ahvaz

Journal of Studies in Library and Information Science
(*JSLIS*)

10.22055/slis.2019.29868.1617

Research Paper

Information behavior of users of public libraries on the World Wide Web: A Phenomenological study

Faramarz Soheili[1*], Sargol Rahimi[2]

1. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Payame Noor University
2. M.A. in Public Libraries, Kurdistan Province

Article Info.

Received: 2020/08/09 **Accepted**: 2021/03/16

Abstract

Background and Objectives: nowadays users use various methods to access information to meet their information needs. Although electronic information tools and methods are becoming more popular, however, many users still prefer traditional methods, are obsessed with books, and are reluctant to substitute other information sources for books and printed resources or when it comes to libraries, they reflect the physical structure of the library and are alien to the concept of the library. The main purpose of this research is to look at information behavior of users of public libraries in Saqqez city on the World Wide Web using phenomenological method.

Methodology: The present study was a qualitative and phenomenological one. The main method of collecting data is semi-structured or unstructured interview using open-ended questions. In other words, it is the in-depth discussion of the researcher and participants about the phenomenon under investigation. To conduct this research, the researcher observes the information behavior of users who visit the public libraries of the city of Saqqez for their information needs, and interviews them when conducting information behavior, and the researcher records the information behavior of users. Finally, according to the saturation criterion, the data collection process was stopped after 25 interviews and observing users' information seeking behavior while using the Internet. Seven-stage collage technique was used to analyze the data. Since the present article is a descriptive phenomenological one, the seven-stage Colaizzi method was used.

Findings: The present study was conducted with the participation of 25 users of public libraries in the city of Saqez in different educational levels. Participants were both men and women. After analyzing the data, 5 main themes and 16 sub-themes were identified. The main themes of efficiency include sub-themes of costs, efficiency, ease of communication, ease of access, searching for bibliographic information. The main theme of the encouraging factors includes the sub-themes of Internet superiority, diversity, entertainment, and homework. The main theme of critical thinking includes information and media literacy sub-themes. The main theme of the outcome includes the sub-themes of cognitive consequences, behavioral consequences, emotional consequences, physical consequences, and ethical consequences. The main theme of the limitations includes sub-

themes of program disruption, inaccessible sites, lack of computers, restrictions on connecting users' communications.

Discussion: The study reveals the experiences and meanings behind users' exposure to the World Wide Web. Therefore, its findings can help to accurately interpret the realities of the motivations and outcomes of target groups' use of the Internet. The results of this study showed that users of public libraries in Kurdistan province use the internet for various purposes (scientific, entertainment, friendship, etc.). As users of public libraries are from all walks of life, their main goal is to improve the quality of scientific libraries, so most of their use of Internet technology should also be devoted to science. However, the results of the study showed that the major focus of the Internet users' experience is not for scientific purposes, and there are many extracurricular activities on the Internet that take time for both users and individuals. This highlights the need for awareness and training to make proper use of the Internet to make informed selection of sources and information. Also, the findings of the study showed that internet use has positive and negative consequences on users' lives. Therefore, it is suggested that awareness of users' experiences and perceptions reinforces the positive consequences of using the Internet and mitigates its negative consequences. The results of this study can be beneficial to the individual, their families and authorities. In the individual context, users and individuals need to be familiar with the positive aspects of the Internet as well as the negative consequences and risks of the Internet so that they can choose resources and information with the insight and awareness. In the family context, parents need to be educated to improve their communication skills with their children because of their weak relationships, which can cause children to move away from their families and to take risky behaviors, including on the Internet. Librarians should also provide training to enhance information literacy for users to make effective use of the resources and information available on the Internet. Also, identifying at-risk users will reinforce positive aspects of their personality and develop useful and targeted recreational programs to fill their leisure time.

Keywords: *Information behavior, users of public libraries, World Wide Web, phenomenology, Saqez city.*

***Corresponding author:** Email: fsohieli@gmail.com

How to Cite:
Soheili, F., Rahimi, S. (2021). Information behavior of users of public libraries on the World Wide Web: A Phenomenological study. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 13(4): 70-89. https://doi.org/10.22055/slis.2019.29868.1617

فصلنامه
مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال سیزدهم، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۰

مقاله پژوهشی

بررسی رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌ی جهانی وب: یک مطالعه پدیدارشناسانه

فرامرز سهیلی[1]*، سرگل رحیمی[2]

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه پیام نور
۲. کارشناسی ارشد کتابخانه های عمومی استان کردستان

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۶

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز در شبکه جهانی وب می‌باشد.

روش‌شناسی: این پژوهش به شیوه پژوهش کیفی پدیدارشناسی و با استفاده از مصاحبه‌های عمیق و نیمه ساختار یافته و نمونه‌گیری مبتنی بر هدف انجام شده است. جامعه پژوهش کلیه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز بودند که حجم نمونه این پژوهش براساس معیار اشباع ۲۵ نفر بودند. مکالمات ضبط و سپس دست‌نویسی شد و با استفاده از روش درون مایه‌ای براون و کلارک تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: طی این پژوهش ۵ درونمایه اصلی که هر کدام حاوی تعدادی درون مایه فرعی هستند استخراج شد. درونمایه‌ها عبارتند از: دلایل کارآمدی، عوامل ترغیب‌کننده، سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای، پیامد و محدودیت‌ها. نتایج تحلیل داده‌ها منجر به استخراج پنج درون‌مایه اصلی شد: دلایل کارآمدی، عوامل ترغیب‌کننده، سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای، پیامدها، و محدودیت‌ها. مشارکت‌کنندگان اینترنت را ابزاری کارآمد برای صرفه‌جویی در زمان و هزینه، انجام امور مالی و آموزشی، و دسترسی سریع به اطلاعات معرفی کردند. انگیزه‌هایی مانند جذابیت محتوای آنلاین، تنوع اطلاعات، و سهولت انجام تکالیف، از عوامل تقویت‌کننده استفاده از اینترنت بودند. از سوی دیگر، شرکت‌کنندگان ضعف در سواد اطلاعاتی، ناتوانی در ارزیابی منابع و مواجهه با اطلاعات نادرست را چالش‌هایی جدی برشمردند.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش می‌تواند برای خود فرد، خانواده‌ها و مسئولین جهت برنامه ریزی و سیاستگذاری سودمند باشد. مسئله مهم در این پژوهش لزوم آموزش کاربران جهت آشنایی با جنبه‌های کاربردی مثبت و پیامدهای منفی شبکه جهانی وب برای گزینش آگاهانه منابع و اطلاعات است. و همچنین لزوم افزایش سرعت اینترنت و تعداد کامپیوتر در کتابخانه‌های عمومی و ارسال خدمات آگاهی‌رسانی جاری، فهرست مندرجات نشریه‌های تخصصی و ... به پست الکترونیکی کاربران می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: *رفتار اطلاعاتی، کاربران کتابخانه‌های عمومی، شبکه جهانی وب، پدیدارشناسی، شهر سقز.*

*نویسنده مسئول
ایمیل: fsohieli@gmail.com

استناد به این مقاله:
سهیلی، فرامرز، رحیمی، سرگل (۱۴۰۰). بررسی رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌ی جهانی وب: یک مطالعه پدیدارشناسانه. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۳(۴): ۷۰-۸۹. https://doi.org/10.22055/slis.2019.29868.1617

مقدمه و بیان مسئله

در دنیای امروز، اطلاعات و دستیابی به آن، به یک مسئله مهم تبدیل شده است. در قرن‌های گذشته تولید علم رشد سریعی نداشت اما امروزه رشد پرشتاب آن مورد توجه محافل گوناگون علمی قرار گرفته است، چرا که بحث دنیای امروز، نبودن اطلاعات در زمینه‌های مختلف نیست، بلکه در میان سیل عظیم اطلاعات، بحث بر روی شناسایی و دستیابی آسان به اطلاعات سودمند و مرتبط با نیاز کاربران است.

امروزه، اطلاعات نقش مهمی را در نوع و کیفیت زندگی بشر بازی می‌کند و به عنوان منبع اساسی و مهم در فعالیت‌های روزمره مطرح است و تمام تصمیم‌گیری‌ها تحت تأثیر اطلاعات است. بخش مهمی از پژوهش‌های حوزه علوم اطلاعات در مورد رفتار اطلاعاتی است که شامل جستجوی اطلاعات مورد نیاز، رفتار اطلاع‌یابی و مدل‌های جستجوی اطلاعات است. رفتار اطلاع‌یابی، شامل راه‌هایی است که افراد نیازهای اطلاعاتی خود را بیان می‌کنند. (Bukhari et al, 2018).

این بدان معناست که توانایی در شناسایی، کسب و استفاده از اطلاعات برای تمامی افراد لازم و حیاتی بوده و در عصر جدید که به آن عصر ارتباطات و اطلاعات لقب داده‌اند، تمامی فعالیت‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها حول محور اطلاعات و دسترسی و دستیابی و نیز استفاده از آن می‌چرخد (Pwadura; Plockey & Yebowaa, 2018). از سوی دیگر حجم عظیمی از اطلاعات در دنیای امروزی به وسیله پژوهشگران مختلف و در قالب‌های گوناگون از قبیل کتاب، مجله و مانند آن منتشر می‌شود. همچنین رشد و گسترش روزافزون فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی از قبیل ظهور کتاب‌های الکترونیکی، کتابخانه‌های دیجیتال و محتوای بیشتر این منابع در قالب زبان انگلیسی، ضرورت مطالعه چگونگی دسترسی افراد به اطلاعات و فرایند دستیابی آنها به اطلاعات مورد نیازشان را دو چندان نموده (Aydin, 2017). بنابراین به موازات افزایش تولیدات علمی در رشته‌های گوناگون و گسترش منابع اینترنتی نیاز افراد به اصول و مهارت‌های جستجو و بازیابی اطلاعات بیش از پیش احساس شده و بررسی رفتار اطلاعاتی کاربران در خصوص چگونگی استفاده از این منابع اطلاعات، در راستای شناسایی مشکلات و تحقق اهداف آنان امری ضروری محسوب می‌شود (Soheili, Valipour & Zare, 2014).

درنتیجه تحولات بیان شده، حوزه جدیدی در علم که به رفتار اطلاع‌یابی[1] معروف است را پدید آورده است. رفتار ا اطلاع‌یابی یکی از مهمترین موضوعات مورد توجه پژوهشگران، برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی و مشکلات افراد در دسترسی، بازیابی و استفاده از اطلاعات است.

رفتار اطلاع‌یابی حوزه‌ای وسیع در مبحث علم اطلاعات و دانش‌شناسی است که پژوهش‌های پیرامون آن بیشتر جنبه کیفی دارد. پژوهشگران این حوزه برای خدمت بیشتر به کاربران سعی دارند تا شیوه‌های اطلاع‌یابی آنها را بررسی کنند تا بتوانند خدمات بیشتر و مؤثرتری را به آنها ارائه دهند. این مسئله همچنان که ویژگی‌های فردی اشخاص را مورد بررسی قرار می‌دهد با فرهنگ جامعه هم مرتبط است و لذا برای توفیق بیشتر در این زمینه، مطالعات فرهنگی، خانوادگی و اجتماعی هم تأثیر دارد. بنابراین پژوهشگران این حوزه نه تنها رفتار فردی را مدنظر دارند بلکه باید برای توفیق بیشتر در کار به جنبه‌های گوناگون فرهنگی و اجتماعی هم توجه نمایند. در حوزه‌ی خدمات الکترونیکی هم با آنکه تماس‌های فیزیکی کمتر شده است ولی بررسی این رفتارها به شدت مورد توجه است. سایت‌ها و موتورهای جستجوی گسترده در سطح جهانی برای ارائه خدمات بهتر از [نتایج حاصل از بررسی] رفتارهای اطلاع‌یابی مخاطبان با استفاده از انواع ابزارها و وسائل استفاده می‌کنند (Fadaie, 2016).

از سوی دیگر رفتارهای آدمی از انگیزه‌ها و نیازهای خاص و در عین حال همگانی سرچشمه می‌گیرند. نیازهای اطلاعاتی[2] ممکن است زاده انگیزه‌های انسانی، رشد جسمی و ذهنی، شرایط محیطی و تحصیلی باشند. نیاز اطلاعاتی مفهومی ذهنی و نسبی است که فقط در درون ذهن فرد تجربه می‌شود. این انگیزه خاص، نیازی را می‌آفریند که سرانجام به طرح یک پرسش یا مجموعه‌ای از پرسش‌ها از نظام اطلاع‌رسانی ختم می‌شود (Stromso & Braten, 2010).

1 Information searching behavior
2 Information needs

اطلاع‌جویی[1] زمانی به وقوع می‌پیوندد که فرد در دانش خود خلائی احساس کند. این خلأ فرد را بر می‌انگیزاند که اطلاعات جدید به دست آورد. در واقع آگاهی از سازوکار رفتار اطلاع‌یابی، هنگامی ضرورت می‌یابد که دریابیم رابطه معناداری بین تولید اطلاعات، منابع اطلاعاتی و توانمندی‌های افراد در جستجوی اطلاعات وجود دارد. با افزایش تولید اطلاعات نیازمندی افراد به برخورداری از توانایی بیشتر جستجو نیز افزایش می‌یابد. آگاهی از فرایند جستجو و استفاده از اطلاعات نه تنها در ارتقاء کارآیی سامانه‌های اطلاعاتی و ارائه بهینه خدمات الزامی است بلکه به دلیل ماهیت یادگیرانه آن، امر آموزش کاربران و تبدیل آنان به سوادمندان اطلاعاتی را ضروری می‌سازد (Case, 2012).

به طور خلاصه می‌توان چنین بیان کرد که: اطلاع‌جویی، رفتاری است که نشانه‌ی کاملاً مشهود نیازهای اطلاعاتی است و تنها برمبنای آن درباره‌ی ماهیت نیاز و برآورده شدن آن قضاوت صورت می‌گیرد (Case, 2012) و رفتار اطلاعاتی، جست‌وجویی هدفمند برای یافتن اطلاعات مورد نیاز است. رفتار اطلاعاتی پس از درک وجود نیاز بروز می‌کند و به هر فعالیت به انجام رسیده از سوی یک فرد به منظور یافتن اطلاعات برای رفع نیاز اطلاعاتی اطلاق می‌شود (Wilson, 2000, p, 51).

ذکر این نکته در ابتدای بحث لازم است که رفتار اطلاعاتی یک واژه اعم می‌باشد که جنبه‌های دیگری همچون نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی، رفتار اطلاع‌جویی و رفتار استفاده از اطلاعات را شامل می‌شود (Karimi, 2010).

مردم در نیازها، نیات و رفتارهایشان تفاوت دارند و دو دلیل عمده بر این تفاوت‌های فردی، داشتن فرایند ادراکی متفاوت و شخصیتی متمایز است. ادراک مستلزم گزینش و سازماندهی درون‌دادهای حسی است. آنچه را که به راستی تجربه می‌کنیم تحت تأثیر عوامل درونی و وجوه فعلی موقعیت و پیدایش شخصیتی متمایز است. شناخت صحیح و کنترل این عوامل و حرکت به سوی کاهش تأثیر عوامل مداخله‌گر در رفتار جستجوگران، کمک شایان‌توجهی برای آنان محسوب می‌شود. آگاهی از این واقعیت که کاربران حرفه‌ای و سازمانی و خانگی هر کدام از محیط‌ها و با نگرش‌های متفاوتی به جست‌وجوی اطلاعات می‌پردازند، متخصصان اطلاع‌رسانی و طراحان نظام را به این حقیقت سوق می‌دهد که عوامل تأثیرگذار در رفتار اطلاع‌یابی و نیازهای اطلاعاتی افراد ویژگی‌ها و شرایط یکسانی ندارند. برایند پژوهش‌ها و مطالعات پژوهشگران و صاحب‌نظران به روشنی نشان می‌دهد که رفتار اطلاعاتی، مانند هر رفتار دیگری، حاصل تعامل پیچیده‌ای است. عوامل درونی و بیرونی بسیاری بر رفتار اطلاعاتی افراد تأثیرگذار است که این عوامل را می‌توان در قالب عوامل عمده‌ی زیر دسته‌بندی کرد: عوامل فردی، عوامل مربوط به قابلیت نظام، عوامل اجتماعی و محیطی و عوامل مرتبط با اطلاعات (Noshinfard, 2009). روند استفاده‌ی افراد جامعه از امکانات وب، سیر تصاعدی به خود گرفته است. لذا ارتقای اثربخشی آن مستلزم بررسی دقیق رفتار کاربران و شیوه‌های استفاده آنان از منابع وب می‌باشد. در حال حاضر، با توجه به نقش اطلاعات در پیشرفت جوامع و با توجه به اینکه رفتار اطلاعاتی و شیوه‌های مناسب جستجو و بازیابی اطلاعات در وب از عناصر اصلی فعالیت‌های علمی در دنیای دانش محور کنونی است؛ درک نیازها و الگوهای رفتاری کاربران در جستجوی اطلاعات، به موضوعی مهم تبدیل شده است. مطالعات رفتارهای اطلاع‌یابی[2]، اغلب در جهت توسعه سیستم‌های اطلاعاتی و پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده قرار می‌گیرند (Kalbach, 2012).

امروزه کاربران برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود، از روش‌های مختلفی برای دستیابی به اطلاعات بهره می‌گیرند. اگرچه ابزارها و روش‌های الکترونیکی کسب اطلاعات، در حال فراگیر شدن هستند، با این حال، هنوز بسیاری از کاربران روش‌های سنتی را ترجیح می‌دهند، با کتاب، انس و الفت گرفته‌اند و حاضر نیستند منبع اطلاعاتی دیگری را جایگزین کتاب و منابع چاپی کنند و یا وقتی سخن از کتابخانه به میان می‌آید، ساختمان فیزیکی کتابخانه را نشان می‌دهند و با مفهوم کتابخانه در فضای مجازی بیگانه‌اند. هدف اصلی پژوهش، نگاهی به رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز در شبکه‌ی جهانی وب با استفاده از روش پدیدارشناسی می‌باشد.

1 Information seeking
2 information searching behaviors

پیشینه‌ی پژوهش

مطالعات متعددی در داخل و خارج از ایران در رابطه با رفتارهای اطلاعاتی صورت گرفته است که در ذیل به برخی از از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

پروینی و جلالی دیزجی در پژوهشی به بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی در محیط وب پرداختند. روش پژوهش به صورت کیفی و با استفاده از داده بنیاد متأثر از الگوی مهو و تیو انجام شده است. نتایج نشان داد که الگوی اطلاع‌یابی مناسب دانشجویان مبتنی بر سه سطح جست و جو، دستیابی و پردازش و هشت مرحله یعنی سه مرحله شروع، پیگیری و مرور در سطح جست و جو، دو مرحله گزینش و بروز رسانی در سطح دستیابی و سه مرحله فایل کردن، آرشیو کردن و سازماندهی اطلاعات متعلق به سطح پردازش می‌باشد. عوامل اصلی موثر بر سطوح الگوی اطلاع‌یابی نیز شناسایی و گزارش شدند و موانع اصلی در دو سطح دستیابی و سازماندهی اطلاعات، معتبر نبودن برخی از سایت های موضوعی، روزآمد نبودن برخی منابع، کندی و قطع ناگهانی خطوط اینترنت، قطع اشتراک مجلات الکترونیکی، تمام متن نبودن بعضی اطلاعات و عدم آشنایی دانشجویان با روش تحقیق بوده است (Parvini & Dizaj, 2010).

نتایج پژوهش سهیلی، ولی‌پور و زارع نشان داد که مهم‌ترین موانع شکل‌گیری و بیان نیازهای اطلاعاتی اعضای هیأت علمی دانشگاه رازی به ترتیب عبارتند از: استفاده از کلمات و اصطلاحات متعارف در هنگام جستجوی اطلاعات، استفاده از کلمات عام در هنگام جستجوی اطلاعات و احساس سردرگمی، شک و تردید در مراحل اولیه‌ی جستجو و در مواجهه با ریزش کاذب اطلاعات. مهم‌ترین موانع رفتار اطلاع‌جویی اعضای هیات علمی دانشگاه رازی به ترتیب عبارتند از: سرعت پایین و قطع و وصل شدن اینترنت، سردرگمی در انتخاب روش جستجوی اطلاعات و سردرگمی در تعیین منابع اطلاعاتی. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین جنسیت و رفتار اطلاعاتی اعضای هیات علمی تفاوت معنی داری وجود ندارد. همچنین میان مرتبه‌ی علمی از نظر جنبه‌های چهارگانه رفتار اطلاعاتی، تنها در یک جنبه «رفتار اطلاع‌یابی» و میان چهار گروه سنی، تنها در یک جنبه «رفتار اطلاع‌جویی» تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج همچنین نشان داد که بین میزان پاسخ‌گویی منابع اطلاعاتی پیوسته مورد اشتراک دانشگاه به نیازهای اطلاعاتی اعضای هیات علمی و میزان رضایت اعضای هیات علمی از این منابع رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است (Soheili, Valipour & Zare, 2014).

شناسایی عوامل زمینه‌ای تأثیرگذار بر رفتار اطلاع‌یابی کاربران در تعامل با گزینه جستجوی بصری در پایگاه ابسکو توسط شورمیج، صدقی و طلاچی ورد بررسی قرار گرفت. آن‌ها داده‌ها از ۲۸ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با دانشجویان تحصیلات تکمیلی و کتابداران اطلاع رسان پزشکی گردآوری و با روش‌های کدگذاری باز، محوری و انتخابی، با استفاده از نظریه گراندد تئوری تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که طبقات کلی و اندیشه محوری شناسایی شده در این پژوهش عبارتند از: خصیصه های جستجو، تسهیلات نمایش، بازیابی اطلاعات: دسترس پذیری و استفاده پذیری نتایج، ویژگی های کلی (فردی- شخصیتی) کاربر، ارائه ویژگی های منحصربه فرد (ارائه گزینه های بیشتر و قابل دسترس در صفحه پایگاه) (Shormeij, Sedghi & Talachi, 2014).

رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان در شبکه جهانی وب برپایه مدل الیس توسط شفیعی و همکاران مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که ارتباط موضوعی، اهمیت وبگاه و شهرت و اعتبار وبگاه ازجمله مهمترین معیارهای انتخاب وبگاه / صفحه خانگی وبگاه‌ها بودند مراجعه مستقیم به وبگاه‌هایی که دانشجویان از قبل می‌شناختند، مهمترین روش پایش پیشرفت‌های یک حوزه موضوعی بود. مهمترین شیوه ذخیره‌سازی وبگاه‌های مفید توسط دانشجویان، افزودن آدرس اینترنتی منبع به فهرست وبگاه‌های موردعلاقه برروی مرورگر بود و مدل الیس در اکثر موارد بکار برده می‌شود (Shafiee et al, 2016).

با استفاده از روش کیفی، شاه‌زیدی، افشار زنجانی و شاهین به بررسی نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی در محیط کسب و کار صنعت ساخت و تولید ایران پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که نیازهای اطلاعاتی شرکت‌های درگیر پژوهش تحت تأثیر محیط کار و رشته‌ی تخصصی آن‌هاست. شرکت‌ها برای کسب اطلاعات از سه روش شخص، سازمان، و مشاور و از سه نوع منبع اطلاعاتی استفاده می کردند. این منابع عبارت بودند از: منابع تجاری (تجربه و دانش، رشد بازار، نمایشگاه و تبلیغات، سازمان‌های دیگر و ارتباطات)، منابع علمی (منابع رسمی، تقلید، تجربه و دانش، کارشناسان و

متخصصان)، و منابع مشترک (اینترنت، رسانه‌ها عمومی، و مشتری). همچنین نتایج نشان داد که رفتار اطلاع‌یابی شرکت‌ها را می‌توان در طول یک طیف، از آسان‌گیرانه سخت‌گیرانه جای داد. محل یک شرکت بر روی این طیف، تحت تأثیر عوامل انسانی، ساختار سازمانی، فضای کار و منابع محیطی قرار می‌گیرد(Shahzeydi, Afshar Zanjani & Shahin, 2018).

شناسایی و تحلیل رفتار اطلاعاتی تجاری شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خوزستان با روش پژوهش کیفی و با استفاده از رویکرد داده بنیاد توسط حیدری، بیگدلی، مختاری و خادمی نجام شد. جامعه پژوهش شامل شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خوزستان و ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. یافته‌ها نشان داد که اهداف جستجو و کسب اطلاعات تجاری در مقوله‌های دستیابی به اهداف و انجام وظایف سازمانی، به روز بودن، بهره‌وری، رقابت جویی، آمادگی برای موقعیت‌ها و حل مسئله و نیازهای اطلاعاتی تجاری در مقوله های اطلاعات زمینه‌ای از بازار، اطلاع از سیاست‌های ملی و بین‌المللی، قوانین، اطلاعات مالی، اطلاعات محصولات، اطلاعات مدیریتی، مدیریت اطلاعات قرار گرفته است. همچنین مقوله‌های رسانه‌های جمعی، پارک علم و فناوری، اینترنت، دوره های آموزشی، ارتباطات غیررسمی، کتابخانه و مشاورین طبقات منابع کسب اطلاعات تجاری را تشکیل داد و موانع کسب اطلاعات در طبقه‌های نداشتن مهارت‌های اطلاع‌یابی و سواد اطلاعاتی، مشکلات پیرامون خود اطلاعات، زیرساخت‌های فنی، عوامل فردی، مشکلات فرهنگی، سیاسی و اخلاقی، مشکلات دریافت اطلاعات از پارک و مشکلات سازمانی قرار گرفت (Heidari, Bigdeli, Mokhtari & Khademi, 2017).

مسلمی، کاظمی و فرج‌پور در پژوهشی دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی به مطالعه در محیط اینترنت از روش تحلیلی توصیفی پرداختند یافته‌ها نشان داد که بیشترین استفاده کاربران از اینترنت به منظور دریافت اطلاعات در زمینه علمی است. از دید کاربران بیشترین مزیت مطالعه منابع علمی در اینترنت به جای کتابهای متنی(چاپی)، سرعت زیاد دسترس‌پذیری به اطلاعات بود. وجود منابع اطلاعاتی بیشتر، امکان ذخیره روی رایانه، آسان دریافت کردن منابع بیشترین مزیت مطالعه منابع غیرعلمی موجود در اینترنت به جای کتاب‌های چاپی بود. تاثیر مطالعه اینترنتی بر هوشیاری کاربران از نظر داشتن نگرش مثبت به خود، تسلط بر محیط و ایجاد روابط مثبت با دیگران نسبت به سایر گویه ها مورد بررسی بیشتر بود (Moslemi, Kazemi & farajpour, 2017).

سنگری، جمالی مهمویی و زره‌ساز در پژوهشی به بررسی واکاوی ابعاد رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه خوارزمی در کتابخانه دیجیتال با تأکید بر دو سناریوی آسان و دشوار پرداختند. روش پژوهش آنها کاربردی و از رویکرد ترکیبی و مدل تبدیل داده‌ها بود. جامعه نمونه ۶۰ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه خوارزمی که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی هدفمند انتخاب شدند. برای انجام پژوهش آنها افراد را در یک آزمایش با سناریوهای آسان و دشوار به اطلاع‌یابی مشارکتی دیجیتال تیان قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که مدت زمان نسبتا کمی صرف تعامل و مشورت با همکار یا کتابدار شده است. شرکت‌کنندگان با دشوار شدن سناریو، بیشتر در نقش مشورت‌گیرنده و نه مشورت دهنده ظاهر شده‌اند و بررسی وضعیت تقاضاهای کمک و راهنمایی نیز نشان داد که تقاضاهای از اجرایی بیشتر از تقاضاهای از نوع ابزاری ارائه شده‌اند (Sangari, Jamali & zrehsaz, 2018).

ایمان‌زاده در پژوهشی به بررسی تجربیات مادران از نقش شبکه‌های اجتماعی در کاهش حساسیت اخلاقی فرزندان پرداختند. روش پژوهش کیفی و از نوع پدیدارشناختی بود. از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. جامعه آماری پژوهش، والدین دانش‌آموزان دوره دوم متوسطه مدارس ناحیه ۴ شهر تبریز بودند که ۲۰ نفر از آنها به‌صورت نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. برای تحلیل اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها از الگوی «استرابرت و کارپنتر» استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد از دیدگاه والدین، تجارب مادران از نقش شبکه‌های اجتماعی در کاهش حساسیت اخلاقی دانش‌آموزان دارای ۲ درون‌مایه اصلی علل گرایش دانش‌آموزان به شبکه‌های اجتماعی و پیامدهای اخلاقی عضویت در این شبکه‌ها است. دانش‌آموزان برای ارتباط با همسالان، سرگرمی و تفریح و تبادلات علمی به شبکه‌های اجتماعی روی می‌آورند که منجر به بلوغ زودرس، تضعیف روابط عاطفی با والدین، نگاه جنسی به والدین و اطرافیان، بی‌توجهی و کم‌توجهی نسبت به مسائل دینی، نگاه نسبی‌گرایانه به اخلاق، تردیدهای اخلاقی، الگوپذیری منفی و پرخاشگری می‌شود. مواجهه نشدن درست با شبکه‌های اجتماعی می‌تواند در تضعیف باورهای دینی و به‌خصوص کاهش حساسیت‌های اخلاقی دانش‌آموزان نقش اساسی ایفا کند(Imanzadeh, 2019).

اومیونو[1] در پژوهشی با عنوان "مفهوم‌سازی نیاز اطلاعاتی: مطالعه‌ای پدیدارشناختی" به روش پدیدارشناسی به بررسی مفهوم‌سازی نیاز اطلاعاتی پرداخت. وی از روش نمونه گیری اشباع شده استفاده کرد و حجم نمونه شامل ۱۰ نفر بود، داده‌ها با استفاده از مصاحبه به دست آمد و پاسخ های به دست آمده از نظر موضوعی تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که نیاز اطلاعاتی به طور کلی از طریق رفتار اطلاع‌یابی انسان برآورده می‌شود که این رفتار اطلاع‌یابی از برنامه‌های غیر برنامه‌ریزی شده، غیر آگاهانه، غیر سیستماتیک و طراحی نشده سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی مختلف به دست می‌آید و منجر به کشف نیازهای اطلاعاتی و جستجوی آگاهانه برنامه‌ریزی شده و مکانیزه برای پر کردن این نیاز به ارائه راه حل در دراز مدت شده است (Omiunu, 2014).

بویوم و آبو[2] در پژوهشی به بررسی شیوه‌های اطلاعاتی دانشجویان دکترا با الهام از مدل الیس و مهبو تیو پرداختند. هشت دانشجوی دکترا مصاحبه شد. مصاحبه‌ها بر اساس رویکرد پدیدارشناختی بود. یافته‌ها نشان داد استفاده از هر دو پایگاه داده کتابخانه و گوگل اسکولار[3] مکرر بوده است. مشارکت‌کنندگان همچنین پایگاه‌های موجود در کتابخانه را از گوگل اسکولار بهتر ارزیابی کردند. مشارکت‌کنندگان از روش‌های مختلفی برای ذخیره اطلاعات استفاده می‌کردند. دانشجویان از اینترنت بیشتر برای کارهای پژوهشی و تکالیف درسی استفاده می‌کردند (Boyum & Aabo, 2015).

بررسی عوامل مؤثر بر دسترسی رفتار اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با الهام از مدل الیس توسط جونکر[4] انجام گرفت. نتایج نشان داد که دانش‌پژوهان و دانشجویان تحصیلات تکمیلی از اطلاعات و دسترسی به مقالات علمی محروم هستند. این پایان‌نامه مجموعه یافته‌های در ارتباط میل دسترسی در هنگام رفتار اطلاعاتی دانشجویان تکمیلی و این دانشجویان تحصیلات تکمیلی قادر به مقابله با این مسائل هستند، پرداخته است. این پایان‌نامه یک تحقیق کیفی و تجربی است که بر اساس نتایج ۱۱مشاهده، مصاحبه‌های مجاور و چهار مصاحبه عمیق استفاده می‌کند (Jonker, 2016).

المعامیری [5] در پژوهشی که بر روی دانشجویان دانشگاه دبی انجام داد به بررسی رفتار اطلاع‌یابی آنان پرداخت. در این پژوهش به روش کیفی و مشاهده انجام شد. برای انجام این پژوهش عوامل و مشکلات احتمالی در عادات جستجو، جستجوی اطلاعات، استفاده و بازیابی در رضایت از نیازهای آنها مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، پژوهش آنها بر رفتار اطلاعاتی دانشجویان و موانع استفاده از منابع آنلاین برای اجرای تکالیف دانشگاهی متمرکز بود. دانشجویان دانشگاه دبی در نهایت به دلیل تأثیرات فرهنگی فرآیندهای جستجوی مختلف را بکار می‌بردند، از عبارات مختلف استفاده می‌کردند و عمدتا وقت بیشتری برای جستجوی اطلاعات برای برآوردن نیازهایشان صرف می‌کردند(El-Maamiry, 2017).

بوخاری و همکاران در پژوهشی به بررسی مدل‌سازی رفتار جستجوی اطلاعات دانشجویان بین‌المللی در استفاده از رسانه‌های اجتماعی در مالزی پرداختند. روش پژوهش آنها به صورت مختلط کیفی و کمی انجام شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بر روی ۲۰ دانشجو در رشته‌های مختلف و ۱۱ کارمند که در ارتباط با دانشجویان خارجی در ارتباط بودند استفاده شد. با استفاده از داده‌های مصاحبه و پیشینه پژوهش پرسشنامه محقق‌ساخته طراحی و بین ۲۰۵ دانشجوی بین‌المللی از چهار دانشگاه مالزی توزیع شد. نتایج نشان داد که فعالیت های جستجوی اطلاعات به عنوان جستجوی غیر رسمی، تصمیم گیری، تعامل، پیگیری، تایید و صرفه‌جویی شناسایی شد. منابع جهت یافتن اطلاعات شامل موتورهای جستجو، رسانه‌های اجتماعی و ارتباط چهره به چهره بودند. با این حال، دانشجویان از رسانه‌های اجتماعی بیشتر از موتورهای جستجو و ارتباطات چهره به چهره استفاده می‌کردند. پرسشنامه مدل پیشنهادی را تایید کرد و نشان داد که متغیرهای جمعیت‌شناختی تأثیر مثبتی بر رفتار جستجوی اطلاعات در دانشجویان بین‌المللی دارشتند زیرا از رسانه های اجتماعی استفاده می‌کنند (Bukhari et al, 2018).

1 Omiunu
2. Boyum & Aabo
3. google scholar
4 jonker
5 El-Maamiry

با توجه به جستجوهای صورت‌گرفته، پژوهش‌های متنوعی در حوزهٔ رفتار اطلاعاتی در ایران و خارج از ایران انجام شده است. طبق بررسی‌های صورت‌گرفته پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه با توجه به روش پژوهش به چهار بخش تقسیم می‌شود. دستهٔ اول پژوهش‌هایی است که به روش داده بنیاد صورت گرفته است از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های (Parvini & Dizaj, 2010)، (Shormeij, Sedghi & Talachi, 2014)، (Shahzeydi, Afshar Zanjani & Shahin, 2018)، (Heidari, Bigdeli, Mokhtari & Khademi, 2017)، اشاره کرد. دسته دوم پژوهش‌هایی است که به روش کمی صورت گرفته است از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های (Soheili, Valipour& Zare, 2014)، (Shafiee et al, 2016) و بود (Moslemi, Kazemi & farajpour, 2016) اشاره کرد. دسته‌ی سوم پژوهش‌های است که به روش ترکیبی صورت گرفته است که شامل (Sangari, Jamali & zrehsaz, 2018)و (Bukhari et al, 2018) می‌باشد. اما دسته‌ی چهارم پژوهش‌های(Imanzadeh, 2019)، (Omiunu, 2014)، (Boyum & Aabo, 2015)، (Jonker, 2016)، و (El-Maamiry, 2017). که به روش پدیدارشناسی انجام گرفته است. پژوهش(Imanzadeh, 2019) در مورد تجربه والدین دانش‌آموزان از نقش شبکه‌های اجتماعی در کاهش حساسیت اخلاقی فرزندان بود. اومیونو به بررسی مفهوم‌سازی نیاز اطلاعاتی جامعه دانشگاهی پرداخت,(Omiunu, 2014). بویوم و آبو و جونکر نیز در پژوهش‌های خود به بررسی مراحل رفتار اطلاعاتی دانشجویان براساس مدل الیس پرداختند. پژوهش المعامیری رفتار اطلاعاتی دانشجویان و مشکلاتی که در هنگام جستجو و بازیابی اطلاعات برای آنها پیش می‌آمد را بررسی کرده است. به طور کلی از مرور پیشینه پژوهش، چنین استباط می‌شود که پژوهشگران بیشتر به رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته‌اند و در نتیجه خلاء پژوهش در زمینه بررسی رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران در متون این حوزه دیده می‌شود.

روش پژوهش

از آنجا که پژوهش‌های کمی قابلیت تعمیم‌پذیری دارند؛ اما بسیاری از ابعاد وجودی انسان و جنبه‌های زندگی با ابزارهای کمی و عینی قابل شناسایی و اندازه‌گیری نیست. در زمینه‌ی رفتار اطلاعاتی نیز، پژوهش‌های کمی صورت گرفته، به دلیل ماهیت کمی خود، نتوانسته‌اند همه‌ی ابعاد و جوانب موضوع را به خوبی بررسی کنند. پژوهش‌های کیفی به این دلیل که به عمق مسائل پرداخته و همه‌ی جوانب امر را بررسی می‌کنند، توانایی کشف معانی نهفته در تجربیات واقعی افراد مورد مطالعه و شناسایی حیطه‌های ابهام‌آمیز را دارد. همچنین، روش‌های کیفی کارایی ویژه‌ای در پاسخ به سوال‌هایی دارند که حاوی تفاسیر و ذهنیات انسان بوده و بهترین روش برای توصیف تجربیات اصلی زندگی و فرایندهای اجتماعی و اساسی موجود در آنها است (Corbin&Strauss, 2008). در نتیجه با توجه به مطالب گفته شده پژوهش حاضر به صورت کیفی و به روش پدیدارشناسی (فنومنولوژی) انجام شده است. روش اصلی در جمع آوری داده ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و یا غیرسازمان‌یافته با استفاده از سؤالات باز است. به عبارت دیگر گفتگوی عمیق و ژرف پژوهشگر و شرکت‌کنندگان درباره پدیده مورد بررسی است. برای انجام این پژوهش، پژوهشگر رفتار اطلاعاتی کاربرانی که برای انجام نیاز اطلاعاتی خود به کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز مراجعه می‌کنند، را مشاهده و در هنگام انجام رفتار اطلاعاتی با آنها مصاحبه می‌کند و پژوهشگر از رفتار اطلاعاتی کاربران یادداشت‌برداری می‌کند.

و در نهایت براساس معیار اشباع، پس از ۲۵ مصاحبه و مشاهده رفتار اطلاع یابی کاربران هنگام استفاده از اینترنت، فرایند جمع‌آوری داده‌ها متوقف شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک روش هفت مرحله‌ای کلایزی۱ استفاده گردید. از آنجا که مقاله حاضر جزو پدیدارشناسی توصیفی است در نتیجه از روش هفت مرحله‌ای کلایزی (Colaizzi, 1978) استفاده شد. مراحل تحلیل داده‌ها در این پژوهش شامل:

۱- همه توضیحات شرکت‌کننده‌ها، به دقت مطالعه شدند. برای این منظور تمام مصاحبه‌ها ضبط و سپس بر روی کاغذ برگردانده شدند (نوارهای صوتی پیاده شدند). برای انجام پژوهش از کاربران کتابخانه‌های عمومی استان کردستان مصاحبه به عمل آمد و مصاحبه در مکان

1 Colaizzi

کتابخانه‌های عمومی استان کردستان انجام شد و هر مصاحبه نیز حدود ۱۵ تا ۳۰ دقیقه طول کشید. در قدم بعدی برای کسب معانی، آنها چندین بار خوانده شدند. در اصطلاح روش تحقیق پدیدارشناسی به این مرحله «ساکن شدن محقق در داده‌ها» معروف است.

۲- مرحله استخراج جملات مهم: در این مرحله، عبارات یا جملاتی که به طور مستقیم به پدیده مورد نظر مربوط بود، از مصاحبه‌ها استخراج گردید (بدین منظور زیر جملات مهم خط کشیده شد)، این جملات استخراج شده را جملات مهم می‌نامند.

۳- مرحله فرموله کردن معانی شناخته شده: در این قسمت، معنی هر جمله مهم استخراج و در حاشیه متن مصاحبه یادداشت گردید. اینها به عنوان معانی منظم شده یا «کد» شناخته می‌شوند.

٤- مرحله دسته‌بندی داده‌ها: مورد قبلی برای هر مصاحبه تکرار شد و انبوه معانی استخراج شده به صورت خوشه موضوعات (تم‌ها یا موضوعات اصلی)، سازماندهی و فرموله شدند:

الف) این خوشه موضوعات، به معانی و اصطلاحات اولیه ارجاع داده شدند تا روایی آنها مورد بررسی و تأیید قرار گیرند.

ب) تناقضاتی در بین و یا درون خوشه‌ها: در این مرحله، ممکن بود اختلافاتی در داخل و یا بین خوشه‌ها دیده شود، بعضی از موضوعات ممکن بود با موارد دیگر هم‌خوشه نباشند یا به طور کامل با دیگر موارد مربوط نباشند. در این موارد به پروتکل‌های اولیه مراجعه و با مطالعه بیشتر مصاحبه‌ها به ریشه آن معانی پی برده می‌شد و تصمیم لازم برای دسته‌بندی آنها اتخاذ می‌شد.

٥- تلفیق نتایج در قالب یک توصیف جامع: در این مرحله یک توصیف جامع از نتایج و خوشه‌ها تهیه گردید.

٦- بیانیه صریح و روشن از ساختار اساسی پدیده مورد مطالعه: در نهایت با فرموله کردن توصیف جامع پدیده تحت مطالعه یک تصویر کلی از ساختار پدیده تحت مطالعه یک تصویر کلی از ساختار ذاتی پدیده، ارائه گردید.

۷- اعتبارسنجی نهایی یافته‌ها: با رجوع به چند نفر از شرکت کنندگان و پرسش از آنان در مورد نتایج به دست آمده از پژوهش، یافته‌های پژوهش را تأیید و در نتیجه از صحت یافته‌ها اطمینان حاصل شد.

در این پژوهش، ملاک‌های زیر که توسط محمدپور ارایه شده، برای ارتقای کیفیت و اعتبار نتایج مدنظر بوده است.

۱- روشن بودن هدف مطالعه: این مطالعه به توصیف رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز پرداخته است.

۲- مفاهیم: به کمک نقل قول‌های مستقیم مشارکت کنندگان، کلیه مفاهیم و کدهای باز، تم‌ها و موضوع‌های اصلی انتزاع شده است.

۳- تشخیص خارجی: دلالت بر استفاده از متخصصان خارجی جهت ارزیابی کیفیت مطالعه دارد به این منظور از پژوهشگر دیگری خواسته شد تا گزارش پژوهش را مطالعه کند و نظرات خود را اعلام کند.

٤- توصیف گرهای با استناط پایین: دلالت بر یادداشت‌های میدانی محقق و نقل قول‌های مستقیم مشارکت کنندگان دارد. در ارائه‌ی یافته‌های این مطالعه به منظور آشنایی عمیق با دنیای مشارکت کنندگان، مکرراً این توصیف گرها ارائه شده است.

٥- تمامیت زمینه‌ای: در طول مصاحبه سعی بر این بود که به جوانب مختلف موضوع اعم از آگاهی و تجربه و نزد مشارکت کنندگان توجه شود(Mohammadpur, 2010).

یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر با مشارکت ۲۵ نفر از کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر سقز در مقاطع مختلف تحصیلی انجام شد. مشارکت کنندگان از هر دو جنس زن و مرد بودند. پس از تحلیل و بررسی داده‌ها، ۵ درون‌مایه اصلی و ۱۶ درون‌مایه فرعی شناسایی شد (جدول ۱). ذکر این نکته لازم است که مهم‌ترین مقولات و با فراوانی بیشتر مورد تفسیر قرار می گیرد و برخی مطالب و زیر مقولات که ارتباط مستقیم با مباحث اصلی نداشت، حذف شد. ۵ درون‌مایه‌ی اصلی در ادامه بررسی می‌شود.

جدول ۱: زیرمقولات و مقولات اصلی رفتار اطلاعاتی در افراد نمونه

درون‌مایه‌های اصلی	درون‌مایه‌های فرعی
کارآمدی	هزینه
	روزآمدی
	تسهیل ارتباطات
	سهولت دسترسی
	جستجوی اطلاعات کتابشناختی
عوامل ترغیب‌کننده	برتری اینترنت
	تنوع
	سرگرمی
	انجام تکالیف درسی
تفکر انتقادی	سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای
پیامد	پیامدهای شناختی
	پیامدهای رفتاری
	پیامدهای عاطفی
	پیامدهای جسمانی
	پیامدهای اخلاقی
محدودیت‌ها	اخلال در برنامه‌ها (سرعت پایین اینترنت، عدم دسترسی به برخی وب سایت‌ها)
	سایت‌های غیرقابل دسترس
	کمبود رایانه
	محدودیت در اتصال وسایل ارتباطی کاربران

۱- درون‌مایه اصلی ۱: دلایل کارآمدی

با توجه به نقش شبکه وب در زندگی، نخستین درون‌مایه‌ای که از داده‌ها به دست آمد، «دلایل کارآمدی» است. مشارکت‌کنندگان پژوهش حاضر به دلایل و عواملی که موجب انتخاب شبکه‌های اینترنتی از سوی آنها می‌شود اشاره داشتند که در قالب چندین درون مایه فرعی آورده شده است مشارکت‌کنندگان در غالب موارد به مفاهیمی اشاره داشتند که می‌توان آن‌ها را در ۵ درون‌مایه‌ی فرعی هزینه، روزآمدی، ارتباطات، سهولت دسترسی، جستجوی اطلاعات کتابشناختی قرار داد. در ادامه بحث راجع به چهار درون‌مایه‌ی فرعی نگاهی خواهیم داشت.

۱-۱- درون‌مایه‌ی فرعی ۱: صرفه‌جویی

با توجه به اهمیت هزینه‌های مالی و زمان که برای عموم مردم مهم است در نتیجه اکثر شرکت‌کنندگان پژوهش یکی از عوامل کارآمدی شبکه اینترنت را صرفه‌جویی ذکر کرده که شامل صرفه‌جویی در هزینه‌های مالی و زمان بود یکی از موضوعاتی که توسط اکثر شرکت‌کنندگان پژوهش اشاره شد صرفه‌جویی در هزینه‌ها در استفاده از اینترنت بود به عنوان مثال کاربر شماره ۲۵ بیان کرد: «اینترنت هزینه‌های رفت و آمد رو کم کرده و برای کارهایی مثل ثبت نام دانشگاه، پرداخت قبض، خرید شارژ تلفن، رزرو غذا و غیره استفاده می کنم، دیگه نیازی به حضور فیزیکی برای یه سری مراحل بیخود نیست» موضوع دیگری که علاوه بر صرفه‌جویی در هزینه، در استفاده از اینترنت، توسط برخی شرکت کنندگان ذکر شد، صرفه جویی در زمان بود. مشارکت کننده ۷ اظهار داشت «از آنجا که دسترسی به خبرها از روزنامه پرهزینه است و از طرف دیگر خبرهای تلویزیون در ساعات مشخصی پخش می‌شود به دلایل کم هزینه بودن و دسترسی سریع و آسان از اینترنت استفاده می کنم ...».

۱-۲- درون‌مایه‌ی فرعی ۲: روزآمدی

یکی دیگر از دلایل کارآمدی اینترنت برای مشارکت‌کنندگان پژوهش به روز بودن و در جریان امور قرار گرفتن می‌باشد که در بخش‌های دسترسی به اطلاعات علمی و تخصصی، بررسی سایت‌های استخدامی و شغلی، در معرض اخبار روز قرار گرفتن (از قبیل فرهنگی، سیاسی، هنری)

اشاره شده بود؛ به عنوان مثال کاربر شماره ۱۳ اینگونه بیان کرد که «وقتی می‌خوام روی موضوعی کار کنم، میتونم از اینترنت استفاده کنم و آخرین مقالاتی که در کل دنیا روی اون موضوع کار شده، رو جستجو کنم و بدونم چی بوده، در صورتی که اینترنت نبود ممکن بود موضوع‌های تکراری کار کنم و خبر نداشته باشم؛ علاوه بر این، از نتایج کارای دیگران هم باخبر می‌شیم». تعدادی از کاربران نیز به استفاده از اینترنت برای شغل‌یابی و اطلاع از اخبار استخدامی اشاره کردند. برخی از کاربران نیز به آگاهی از اطلاعات و اخبار مربوط به رخدادهای جاری کشور و جهان از طریق اینترنت اشاره داشتند.

۳-۱- درون‌مایه‌ی فرعی ۴: تسهیل ارتباطات

یکی دیگر از دلایل کارآمدی توسط کاربران، تسهیل ارتباطات ذکر شد. برخی از مشارکت‌کنندگان اظهار کردند که اینترنت، ارتباط آنها را با خانواده و دوستانی که از آنها دورند و امکان ارتباط چهره به چهره با آنها وجود ندارد را تسهیل بخشیده است. برخی از مشارکت کنندگان نیز اینترنت را راهی برای یافتن دوستان جدید در زمینه علمی و یا آشنایی با فرهنگ و آداب و رسوم ذکر کردند؛ به عنوان مثال کاربر شماره ۲۵ اشاره کرد که « من از یکی سری سایتهای علمی مانند سایت ریسرچ گیت[1] استفاده می کنم و از این طریق با افراد مشهور و فعال و قوی رشته تخصصی خودم ارتباط برقرار می کنم که می توانم با اساتید سایر کشورها غیر از ایران ارتباط داشته و تاثیر زیادی بر آینده شغلی و علمی من دارد». همچنین برخی از مشارکت‌کنندگان اینترنت و نرم افزارهای ارتباطی را راهی کارآمد برای ارتباط با دوستان قدیمی و همچنین یافتن دوباره‌ی دوستانی که مدتی از آنها بی اطلاع بوده اند، دانستند.

۴-۱- درون‌مایه‌ی فرعی۴: دسترسی آسان

یکی دیگر از دلایل کارآمدی که توسط مشارکت کنندگان به آن اشاره شد، دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز بود به عنوان مثال مشارکت‌کننده‌ی شماره ۱۳ مطرح کرد: «یک اصل مشترک در اینترنت چه از لحاظ گرفتن مقاله و چه از نظر ارتباط با دوستان وجود داره و اونم در دسترس بودنه. یک کتاب به طور محدود چاپ میشه؛ مثلا ۱۰۰۰ نسخه؛ ولی در اینترنت یک کتاب رو میلیون‌ها نفر میتونن دانلود کنن».

۵-۱- درون‌مایه‌ی فرعی ۵: جستجوی اطلاعات کتابشناختی

یکی دیگر از عوامل کارآمدی شبکه اینترنت، جستجوی اطلاعات کتابشناختی بود. مشارکت‌کنندگان بیان کردند که نرم‌افزار کتابخانه‌ای کتابخانه‌های عمومی (سامانه سامان) و سایر کتابخانه‌ها تحت وب می‌باشند و کاربران جهت پیدا کردن اطلاعات کتابشناختی از این نرم‌افزار استفاده می‌کنند. مشارکت‌کننده شماره ۱۵ بیان کرد که «من برای پیدا کردن اطلاعات کتابشناختی کتاب‌های مورد نیاز خود از سامانه سامان استفاده می‌کنم. از طریق این سامانه به راحتی می‌توانم مکان کتاب‌ها را در قفسه‌های کتابخانه پیدا کنم و یا از طریق جستجو در سایر کتابخانه‌ها اطلاعات کتابشناختی را بیابم و ...».

۲- درون‌مایه‌ی اصلی ۲: عوامل ترغیب‌کننده

مطابق با یافته‌های پژوهش برخی از کدها به عوامل و دلایلی که موجب گرایش و تعلق خاطر شرکت‌کنندگان به اینترنت می‌شود مربوط می‌شود که طبق بیانات این افراد می‌توان آنها را در قالب درون مایه‌های فرعی زیر طبقه بندی کرد.

۱-۲- درون‌مایه‌ی فرعی ۱: برتری اینترنت

یکی از مواردی که در سخنان برخی از شرکت کنندگان مطرح می‌شد، ترجیح اینترنت بر سایر امور فعالیت‌ها و یا حتی بر سایر رسانه‌ها بود به عنوان مثال، مشارکت‌کننده‌ای اظهار کرد: «اینترنت رو به رسانه‌های دیگه ترجیح می‌دم. رسانه‌های دیگه به تو فرمان می‌دن و تو نمی‌تونی روی اون کنترلی داشته باشی؛ اما در کامپیوتر و اینترنت، تو فرمان می‌دی و همه چیز تحت کنترل خودته و این همیشه حس خوبی را به آدم میده».

1 Reaserch gate

۲-۲- درون‌مایه‌ی فرعی ۲: تنوع

یکی دیگر از عوامل گرایش و ترغیب کننده که موجب می‌شود کاربران به استفاده از اینترنت بپردازند تنوع و گستردگی مطالب در همه زمینه‌ها بود به طوری که برخی از آنها بیان می کنند هر سوالی در هر زمینه‌ای که داشته باشند، به اینترنت مراجعه می کنند؛ به عنوان مثال، شرکت کننده‌ای این گونه بیان کرد: «این قدر مطالب اینترنت گسترده و متنوع است که در هر لحظه و هر جایی که باشی و در هر موضوعی که بخوای اطلاعات کسب کنی، می تونی، کم پیش میاد که جواب سوالام رو از اینترنت نگیرم».

۲-۳- درون‌مایه‌ی فرعی ۳: سرگرمی

مطابق با یافته‌های این پژوهش برخی از کدها به سرگرمی اشاره داشت؛ به این معنی که برخی شرکت کنندگان، یکی از عوامل ترغیب کننده برای استفاده از اینترنت را جنبه‌ی سرگرمی و مشغولیت مطرح کردند؛ برای مثال، شرکت کننده‌ای گفت «چون من در محل کارم کلی سر پا هستم، وقتی میام خونه از لحاظ جسمی دیگه انرژی ندارم کاری بکنم و وقت استراحتم رو راحت می‌شینم و از اینترنت استفاده می کنم، اینجوری از درگیری‌های روزانه رها می‌شم و می‌تونم ذهنم رو از خستگی تخلیه کنم». برخی از مشارکت کنندگان نیز اشاراتی به موارد استفاده آن‌ها از اینترنت برای سرگرمی و تفریح خود اشاره کردند؛ به عنوان مثال، کاربری مطرح کرد که «از اینترنت آهنگ یا فیلم دانلود می کنم بعضی موقع ها هم با اینترنت فال میگیرم».

۲-۴- درون‌مایه فرعی ۴: انجام تکالیف درسی

از آنجا که دانش آموزان و دانشجویان جزو کاربران کتابخانه‌های عمومی هستند و کاربران با عضویت در کتابخانه‌های عمومی می توانند از امکانات کتابخانه از جمله اینترنت استفاده کنند. مشارکت کننده شماره ۳ بیان کرد «معلم‌ها در مدرسه تکالیف زیادی را به ما محول می کنند و به راحتی به اینترنت دسترسی نداریم و برای انجام تکالیف مدرسه کتاب‌های درسی و کتابخانه‌ای اطلاعات لازم و کافی را ندارند بنابراین برای انجام باید از اینترنت استفاده کنیم و ....». مشارکت کننده شماره ۸ اظهار داشت «از آنجا که در شهرستان سقز دسترسی کافی به منابع دانشگاهی نداریم و اساتید دانشگاهی هم به دانشجویان پژوهش-های دانشگاهی محول می کنند در نتیجه برای دسترسی به منابع به‌روز جهت انجام پژوهش‌های دانشگاهی از اینترنت استفاده می کنیم و ...». با توجه به روزآمد بودن و دسترسی آسان و سریع به اطلاعات اینترنتی در نتیجه دانش آموزان و دانشجویان برای انجام تکالیف درسی و پژوهش‌های کلاسی خود به اینترنت مراجعه می کنند.

۳- درون‌مایه‌ی اصلی ۳: تفکر انتقادی

سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی، ترکیبی از دانش‌ها، نگرش‌ها، مهارت‌ها و تجربیات مورد نیاز برای دستیابی، تحلیل، ارزیابی، استفاده، تولید و برقراری ارتباط با اطلاعات و دانش به صورت خلاقانه، قانونی و اخلاقی با تأکید بر حقوق انسان‌ها اطلاق شده است. افراد با سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی می توانند انواع مختلف رسانه‌ها، منابع و مجاری‌های اطلاعاتی را در زندگی خصوصی، شغلی و عمومی خود به کار برند آن‌ها می‌دانند چه موقع و چه اطلاعاتی نیاز دارند، برای چه، کجا و چگونه می توانند به آن دست پیدا کنند و آنها را درک می کنند که چه کسی و چرا اطلاعات را تولید کرده و نیز نقش، مسئولیت و عملکرد رسانه و فراهم کنندگان اطلاعات را درک می کنند آنها می توانند اطلاعات، پیام‌ها، اعتقادات و ارزش‌هایی که در رسانه و هر تولیدکننده دیگر محتوا نقل شده را تحلیل و اطلاعات را ارزش گذاری کنند(Moscow declaration on media and information literacy, 2012). در این درون‌مایه‌ی اصلی، مشارکت کنندگان به عواملی که موجب ارزیابی آنها از اطلاعات موجود در اینترنت از راه وارسی منطقی و منظم مسائل، شواهد و راه‌حل‌ها می‌شود اشاره کردند که در قالب درون‌مایه فرعی سواد اطلاعاتی آورده شده است.

۳-۱- درون‌مایه‌ی فرعی: سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای

با توجه به اینکه کاربران کتابخانه‌های عمومی از طیف‌های مختلف جامعه هستند و اکثر این افراد دچار شکاف دیجیتالی هستند و در هنگام استفاده از صفحات اینترنتی نمی توانند به راحتی با سیستم تعامل داشته باشند درنتیجه مطابق با یافته‌های این پژوهش برخی از کدها به میزان دانش و مهارت کاربران در شناسایی اطلاعات معتبر از منابع گسترده‌ی موجود در اینترنت اشاره داشت؛ مشارکت کننده شماره ۱۱ بیان کرد «می‌دانم که چه نیاز اطلاعاتی دارم اما هنگام استفاده از موتورهای جستجو نمی‌دانم که به چه شکلی به جستجوی اطلاعات در اینترنت بپردازم». ارزش گذاری اطلاعات یکی از ابعاد سواد

اطلاعاتی است و با توجه به اهمیت آنها باید استفاده شوند در این باره مشارکت‌کننده شماره۳ اظهار داشت که «در استفاده از کامپیوتر و اینترنت مشکلی ندارم و در هنگام جستجو و بازیابی اطلاعات با حجم گسترده‌ای از اطلاعات برخورد می‌کنم که نمی‌توانم صحت و سقم آنها را درک کنم تا بتوانم از آنها استفاده کنم»

۴- درون‌مایه‌ی اصلی ۴: پیامد

مشارکت‌کنندگان در این پژوهش در حین و یا بعد از استفاده از شبکه‌های اینترنتی با یک سری مسائل و مشکلات روبرو شده‌اند. و برای آن‌ها پیامدهایی داشته است. این درون‌مایه‌ی وسیع شامل درون‌مایه‌های فرعی پیامدهای شناختی، عاطفی، رفتاری، جسمانی و اخلاقی است که به هر یک از این درون‌مایه‌های فرعی پرداخته می‌شود.

۴-۱- درون‌مایه‌ی فرعی ۱: پیامدهای شناختی

این درون‌مایه به پیامدهای شناختی که اینترنت برای مشارکت کنندگان داشته اشاره می‌کند برخی از مشارکت‌کنندگان بیان کردند که در جستجوهای اینترنتی گاهی به عناوین و مطالب جدیدی برمی‌خورند که در آن زمان به آنها نیازی نداشتند؛ اما با روبرو شدن با این مطالب، نیاز و دغدغه جدیدی برای آنها به وجود آمده است و به سراغ آن مطالب می‌روند؛ مشارکت‌کننده شماره ۵ اظهار داشت که «من بعضی اوقات که برای انجام تکالیف درسی در اینترنت جستجو می‌کنم مطالب متنوعی را پیدا می‌کنم و کنجکاوی باعث میشه نیاز اطلاعاتی فراموش کنم و شروع به مطالعه مطالب نامرتب شوم». و یا کاربری گفت «بعضی مواقع به قصد یه سایتی میرم اینترنت، اما می بینم مدتها گذشته و من سایت‌های جدید دیگه‌ای رو با اینکه مفیدند دارم می‌خونم بعضی مواقع احساس می کنم که دارم از این شاخه به اون شاخه می‌پرم».

۴-۲- درون‌مایه‌ی فرعی ۲: پیامدهای رفتاری

برخی از مشارکت‌کنندگان پژوهش، در تجربه‌ی استفاده از اینترنت به برخی پیامدهای رفتاری از جمله افت تحصیلی، اعتیاد اینترنتی و تاثیر محیط اشاره داشتند. یکی از پیامدهایی که بر رفتار کاربران تأثیر گذاشته، تغییر مکان زندگی آنهاست، البته باید بیان کرد این کاربران اکثرا دانشجویانی بودند که در خوابگاه ساکن هستند. و یا دانش‌آموزانی هستند که در منزل به اینترنت دسترسی دارند. به طوری که برخی از آنها اشاره کردند که در گذشته از اینترنت کمتر استفاده می‌کردند اما در حال حاضر که در خوابگاه ساکن هستند اوقات بیشتری را صرف استفاده از اینترنت می‌کنند. کاربری اظهار کرد: «من تو خونواده‌ی مذهبی بزرگ شدم، اینترنت منو با خیلی از چیزایی که نمی دونستم آشنا کرد».

۴-۳- درون‌مایه‌ی فرعی ۳: پیامدهای عاطفی

پیامدهای عاطفی یکی دیگر از مسائل و مشکلاتی است که برخی از مشارکت‌کنندگان به آن اشاره کردند. آنها بیان کردند که استفاده از اینترنت آنها را به سمت تنهایی و دور شدن از دیگران کشانده است که این موضوع تا حدودی موجب ناراحتی آنها می‌شد. شرکت کننده‌ای بیان کرد: «همیشه به خودم می‌گم زود از اینترنت خارج بشم که با بقیه خونواده باشم اما وقتی از اینترنت خارج می‌شم، اونا دیگه نیستن یا کار دارن»؛ اما برای برخی از مشارکت‌کنندگان، وارد شدن به دنیای مجازی و دور شدن از جمع افراد، نه تنها موجب آن ناراحتی آنها نبود؛ بلکه به عنوان ترجیح آنها بود.

۴-۴- درون‌مایه‌ی فرعی ۴: پیامدهای جسمانی

مشارکت‌کنندگان در پژوهش، علاوه بر تجربه پیامدهای روانی که از اینترنت داشتند، به پیامدهای جسمانی در ارتباط با استفاده از اینترنت اشاره کردند؛ برای مثال کاربری گفت: «اگه فرصت نداشته باشم برم اینترنت از درسام نمی زنم اما بعضی وقتا از وقت خوابم کم می‌کنم؛ ولی وقتی صبحش که پا می‌شم تمام بدنم درد میکنه و خسته هستم».

۵-۴- درون‌مایه‌ی فرعی ۵: پیامدهای اخلاقی

برخی از مشارکت کنندگان تجربیاتی را در ارتباط با استفاده از اینترنت از قبیل محرمانه نماندن اطلاعات انتشار اطلاعات، هک شدن رمزهای اینترنتی داشتند؛ برای مثال، مشارکت کننده‌ای بیان کرد: «نمی دونم چی شد که دیگه نتونستم به ایمیلم وارد شم و هرچه تلاش کردم نتونستم مشکلش رو بفهمم؛ یه مدت بعد، یکی از دوستام بهم گفت که از ایمیل من، مطالب ناجور براش فرستاده می‌شه. اون موقع فهمیدم ایمیلم هک شده و از طرف من مطالب نامربوطی برای بقیه می‌ره».

۵- درون‌مایه‌ی اصلی ۵: محدودیت‌ها

در پژوهش حاضر مشارکت کنندگان به عواملی اشاره کردند که بر استفاده آنها از اینترنت اثرگذار بوده؛ اما در کنترل آنها نیست که تحت عنوان محدودیت آورده شده و دارای درونمایه‌های فرعی اخلال در برنامه‌ها، پایین بودن سرعت اینترنت و دسترسی نداشتن به برخی سایت‌ها است.

۵-۱- درون‌مایه‌ی فرعی ۱: اخلال در برنامه‌ها

همه مشارکت کنندگان در پژوهش از سرعت کم اینترنت و قطعی آن ابراز نارضایتی کردند اکثر مشارکت کنندگان نیز بیان کردند که سردرگمی و احساس منفی را در مواقعی که به اینترنت نیاز دارند؛ اما به دلیل قطعی یا سرعت نامناسب نتوانند استفاده بهینه کنند را تجربه می کنند. کاربری گفت: «این که به اینترنت دسترسی نداشته باشم بهتر از اینه که پاش بشینم و ببینم سرعت پایینِ، چون واقعا عصبانی می‌شم؛ به عبارتی وقت تلف کردنه».

۵-۲- درون‌مایه‌ی فرعی ۲: سایت‌های غیرقابل دسترس

تمامی شرکت کنندگان در پژوهش، از فیلترشکن به طور فعال و یا در مقطعی از زمان استفاده کرده اند. برخی از آنها از فیلترشکن برای مقاصد علمی استفاده می کنند؛ مثلا کاربر شماره ۵ گفت: «برخی مواقع نیاز هست از سایت‌هایی استفاده کنی، ولی فیلتر هست؛ مثلا برخی مطالب علمی رو نمی‌تونم به طور عادی از اینترنت بگیرم و مجبور می‌شوم از فیلترشکن استفاده کنم». برخی از مشارکت کنندگان نیز از فیلترشکن برای مقاصدی مانند شبکه‌های اجتماعی، اطلاعات سیاسی و یا کسب اطلاعات جنسی و غیره استفاده می کردند.

۵-۳- درون‌مایه‌ی فرعی ۳: کمبود سیستم‌های کامپیوتری

مهمترین مانعی که کاربران در هنگام استفاده از اینترنت ذکر کردن کمبود سیستم‌های کامپیوتری بود. در اغلب کتابخانه‌های عمومی شهرستان سقز یک الی سه کامپیوتر برای استفاده اعضا در نظر گرفته می‌شود. که اولویت هم به کاربرانی است که قصد جستجو در سامانه سامان را دارند. در این زمینه مشارکت کننده شماره ۴ در حالی که بسیار استرس داشت و منتظر خالی شدن سیستم‌ها بود بیان کرد «کتابخانه‌های عمومی برای کاربران کامپیوترهای مورد نیاز را فراهم نمی‌آورند و برای اینکه بتوان یک تکلیف درسی را انجام داد باید ساعت‌ها منتظر بود تا نوبت استفاده از کامپیوتر فراهم شود».

۵-۴- درون‌مایه‌ی فرعی ۴: محدودیت در اتصال وسایل ارتباطی کاربران

با توجه به اینکه هر سازمانی طبق رویه و دستورالعمل‌های سازمان عمل می کند به همین دلیل کتابخانه‌های عمومی نیز مجوز اتصال وسایل ارتباطی کاربران به اینترنت کتابخانه را ندارند اما اکثر کاربران در این مورد اعتراض داشتند برای نمونه کاربر شماره ۱ اظهار داشت «کتابخانه‌های عمومی که جزو سازمان‌های خدماتی هستند و باید امکان استفاده راحت و آسان کاربران از امکانات کتابخانه از جمله اینترنت را فراهم کنند اما در این باره متاسفانه کوتاهی می کنند». مشارکت کننده شماره ۲ بیان کرد «با توجه به محدودیت استفاده از اینترنت و کمبود کامپیوتر در کتابخانه و استقبال زیاد کاربران از اینترنت کتابخانه، باید تسهیلاتی جهت اتصال وسایل ارتباطی کاربران مانند لپ‌تاپ و گوشی و ... به اینترنت کتابخانه فراهم شود».

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این مطالعه بیانگر آن است که یکی از دلایل استفاده کاربران از اینترنت کارآمدی این فناوری است مشارکت کنندگان بیان کردند که اینترنت برای آنها موجب صرفه جویی در هزینه‌های مالی و زمان می شود و دیگر نیازی به ایستادن در صف بانک‌ها برای واریز پول یا طی مسافت

طولانی برای انجام ثبت نام‌های دانشگاه ندارند. اینترنت فناوری‌ای است که توسعه و گسترش زیادی یافته و توانسته است دستیابی به اطلاعات و منابع را وسیع‌تر و ارزان‌تر کند که از این طریق افراد به راحتی نیازهای خود را برطرف می کنند (Bukhari et al, 2018). یکی از امکانات ویژه اینترنت نقل و انتقالات الکترونیکی است. این مسئله مزایایی؛ مانند سهولت، حذف رفت و آمدهای غیرضروری، صرفه‌جویی در هزینه مالی و زمان می‌شود (Shafiee et al, 2016).

رفتارهای اطلاعاتی مشارکت‌کنندگان حاکی از روزآمدی اینترنت است و برخی از آنها اظهار کردند که از طریق اینترنت دسترسی به سایت‌های علمی استخدامی و اخبار روز فراهم می‌شود. دستیابی به اطلاعات معتبر و روزآمد در هر مرحله از پژوهش ضروری و با اهمیت است. براساس نتایج پژوهش سهیلی، ولی‌پور و زارع مهم‌ترین نتایج رفتار اطلاعاتی اعضاء هیأت علمی به ترتیب عبارتند از: انجام فعالیت‌های پژوهشی، روزآمد کردن اطلاعات تخصصی، ارتقای کیفیت آموزش و تدریس و در مرحله آخر موقعیت و شرایط شغلی و تحصیلی بود(Soheili, Valipour& Zare, 2014).

تسهیل ارتباطات از سوی مشارکت‌کنندگان پژوهش به عنوان یکی دیگر از دلایل کارآمدی اینترنت مطرح شد. آنها بیان کردند که استفاده از اینترنت برای ارتباط با خانواده دوستان و همکاران قدیمی که امکان ارتباط چهره به چهره با آنها وجود ندارد موجب نزدیکی آنها می‌شود در همین راستا، ایمان‌زاده بیان کرد که فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات انسان‌ها را از قید زمان و مکان رها کرده‌اند(Imanzadeh, 2019).

یکی دیگر از دلایل کارآمدی که توسط مشارکت‌کنندگان اشاره شد، سهولت بازیابی و دسترسی آسان به اطلاعات و منابع مورد نیاز است. اینترنت به عنوان ابزاری نوین و سریع، جایگزین ویژه‌ای در ساختار زندگی افراد پیدا کرده است. مسلمی، کاظمی و فرج‌پور نیز نشان دادند که دسترسی و استفاده آسان از اینترنت باعث شده تا کاربران زیادی از اینترنت و ابزارهای وبی برای خواندن دانش عمومی، اخبار و رویدادها و هرزه‌نگاری استفاده کنند چرا که پیشرفت فناوری امری اجتناب ناپذیر است اما این تکنولوژی زمانی مشکل‌ساز و دردسرآفرین می‌شود که مورد استفاده نادرست قرار گیرد بود (Moslemi, Kazemi & farajpour, 2017).

دلیل آخر کارآمدی شبکه اینترنت که توسط مشارکت‌کنندگان اشاره شد، جستجوی اطلاعات کتابشناختی کتاب‌ها در سایت کتابخانه‌ها بود. نتایج پژوهش مسلمی، کاظمی و فرج‌پور نیز نشان داده بود که استفاده از اینترنت و ابزارهای وبی، خواندن دانش عمومی، حوزه تخصصی، اخبار و رویدادها و هرزه‌نگاری را در نسل جدید افزایش داده است دسترسی و استفاده آسان از اینترنت باعث شده تا کاربران زیادی برای خواندن و یافتن اطلاعات کتابشناختی و مطالعه منابع مختلف از سایت‌های علمی و غیر علمی موجود در اینترنت استفاده کنند بود (Moslemi, Kazemi & farajpour, 2017).

یکی دیگر از جنبه‌های رفتارهای اطلاعاتی شرکت‌کنندگان در این پژوهش عوامل ترغیب‌کننده به سوی اینترنت بود. آنها یکی از دلایل گرایش به سمت اینترنت را برتری و جذابیت آن معرفی کردند. فناوری اطلاعات از بسیاری جهات زندگی روزمره را آسان کرده و به گونه‌ای نظام ارتباطی و اقتصادی را متحول نموده است که حتی در کشورهای در حال توسعه نیز امکان زندگی بدون توجه به حضور و ساز و کارهای این وسایل ارتباطی غیرممکن شده است (Shahzeydi, Afshar Zanjani & Shahin, 2018).

تنوع و گستردگی منابع و اطلاعات موجود در اینترنت عامل دیگر ترغیب مشارکت‌کنندگان به استفاده از اینترنت است. تنوع و تکامل رسانه‌های اطلاعاتی کاربران را با حجم گسترده اطلاعات روبرو ساخته است اینترنت فناوری است که کاربران می‌توانند در مورد هر موضوعی بر مبنای نیاز خود، اطلاعات کسب کنند. گستردگی طیف اطلاعات همگام با خدمات گسترده‌ی اینترنت، گروه‌های گوناگون کاربران از جمله کار پژوهشگران اساتید و دانشجویان و دیگر گروه‌ها را به استفاده از این شبکه جهانی ترغیب کرده است (Riahi, 2017).

جنبه سرگرمی و مشغولیت اینترنت، به عنوان یکی دیگر از عوامل گرایش به اینترنت از سوی مشارکت‌کنندگان مطرح شد. سرگرمی‌های اینترنتی در بین قشر جوان نشانه‌ی اهمیت آن برای پر کردن اوقات فراغت و تفریح آنها است. استفاده بیش از حد از اینترنت برای سرگرمی، می‌تواند

باعث ایجاد مشکلات روحی توانایی نداشتن در مهار تمایلات، ایجاد بی‌ارادگی و تنبلی، مشکلاتی جسمانی شده که فرد را از زندگی روزمره و اجتماع باز دارد (Boyum & Aabo, 2015).

انجام تکالیف درسی و پیدا کردن مقاله‌های علمی یکی دیگر از عوامل گرایش به اینترنت بود. از آنجا که محتوای اینترنت بسیار گسترده و متنوع است و دسترسی به اطلاعات در اینترنت نسبت به سایر محملهای اطلاعاتی راحت‌تر است درنتیجه کاربران برای انجام سریع‌تر تکالیف به اینترنت مراجعه می‌کنند (El-Maamiry, 2017). با توجه به اینکه امکان استفاده از چندرسانه‌ای‌ها در اینترنت وجود دارد در نتیجه دانش‌آموزان و دانشجویان برای انجام تکالیف و کارهای درسی خود با اینترنت نسبت به کتاب بهتر تعامل می‌کنند و بهتر تکالیف درسی خود را انجام می‌دهند (Riahi, 2017).

یکی دیگر از رفتارهای اطلاعاتی شرکت‌کنندگان در ارتباط با اینترنت، مربوط به سواد اطلاعاتی و ارزش‌یابی منابع و اطلاعات مورد نیاز است. دنیای امروز دنیای اطلاعات و ارتباطات است و هیچ پژوهشگری نمی‌تواند همه اطلاعاتی موجود را بررسی و تجزیه و تحلیل کند. نتایج پژوهش سنگری، جمالی، زره‌ساز نیز نشان داده بود که که دانشجویان در زمینه‌ی سواد اطلاعاتی و رایانه‌ای ضعف داشتند و لازم است تا دوره‌های آموزشی با سطح کیفی مناسب جهت معرفی قابلیت‌های مختلف نظام‌های اطلاعاتی و همچنین تکنیک‌های جست‌وجو و بازیابی اطلاعات برنامه‌ریزی شود(Sangari, Jamali & zrehsaz, 2018).

اینترنت بر رفتار مشارکت‌کنندگان نیز تأثیر داشته است. وابستگی و اعتیاد به اینترنت، یکی از پیامدهای رفتاری بر استفاده افراطی از اینترنت است. مسئله استفاده مفرط از این فناوری از اواسط دهه ۹۰ میلادی توجه روان‌شناسان را به خود جلب کرد که تحت عنوان اعتیاد اینترنتی مطرح شد. مشکل اعتیاد اینترنتی از عوارض زندگی در دنیای متمدن است. به طور کلی، اعتیاد اینترنتی، ویژگی‌های شخصیتی هر دو جنس را دچار مشکل می‌کند. جونکر در پژوهش خود مطرح کرد دانشجویان و دانش-آموزانی که در خوابگاه و یا منزل به رایانه شخصی و اینترنت دسترسی دارند احتمال بیشتری دارد که از اینترنت به طور افراطی استفاده کنند و این حالت سبب افت تحصیلی دانشجویان و دانش‌آموزان می‌شود. دانشگاه‌ها هر ساله میلیاردها تومان صرف خرید مقالات می‌کنند و این در حالی است که استفاده از آنها در مراکز علمی بسیار پایین بوده است و استفاده نکردن صحیح از اینترنت و جستجوهای کنجکاوانه‌ی دانشجویان به صورت بی‌هدف و بی‌برنامه نه تنها آنها را از رسالت اصلی اینترنت دور می‌کند؛ بلکه به دلیل ایجاد نوعی اعتیاد به اینترنت و صرف بیشترین زمان اوقات فراغت می تواند تأثیر منفی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان داشته باشد(Jonker, 2016).

علاوه بر پیامدهای روانی که توسط مشارکت‌کنندگان مطرح شد، آنها برخی پیامدهای جسمانی نیز در ارتباط با اینترنت تجربه کردند. استفاده زیاد از اینترنت موجب پیامدهایی از قبیل تغییر در سبک زندگی به منظور گذراندن وقت بیشتر با اینترنت، کاهش فعالیت فیزیکی، بی‌توجهی به سلامت شخصی و بی‌خوابی و یا تغییر در الگوی خواب همراه است (Amani kolarijani, 2017). ایمان‌زاده در پژوهش خود نشان داد که فضای مجازی فضای اخلاقی جدیدی را ترسیم کرده که با نگاه سنتی به اخلاق تفاوت زیادی دارد(Imanzadeh, 2019). اخلاق حاکم بر فضای جدید اخلاق نمادی و کوچ‌گرایانه است. در فضای کوچ‌گرایانه الگوها هیچ جایگاهی ندارند. همچنین ایمان‌زاده نشان داد که فضاهای مجازی در پرخاشگری دانش‌آموزان نقش ایفا می‌کند(Imanzadeh, 2019). این افراد علایم فیزیکی؛ مانند وعده‌های غذایی نامرتب، جراحات در اثر فشار روانی مکرر، چشمانی خشک و بی اشک، سردرد، کمردرد را تجربه می کنند (El-Maamiry, 2017).

پیامد دیگر رفتار اطلاعاتی کاربران از اینترنت پیامدهای اخلاقی بیان شد و یکی از مواردی که کاربران ذکر کردند موضوع مزاحمت‌های اینترنتی بود که پیامدهایی از قبیل انتشار اطلاعات و محرمانه نماندن اسرار را شامل می‌شد. کاربران بیان کردند که تبعات منفی زیادی را به واسطه آن متحمل شده‌اند. همچنین، یکی از نکات جالب توجه که شرکت‌کنندگان پژوهش به آن اشاره داشتند این بود که اعتقادات مذهبی و احساس گناه ناشی از بازدید سایت‌های ممنوعه عامل مهمی در بازداری آنها از

بازدید این سایت و تخلفات اینترنتی بوده است؛ به عبارت دیگر به نظر می‌رسد اعتقادات مذهبی بالا می‌تواند تضمین کننده استفاده سودمند و سالم از اینترنت باشد.

یکی دیگر از رفتارهای اطلاعاتی شرکت‌کنندگان در ارتباط با اینترنت مربوط به محدودیت‌های این فناوری است که آنها تجربه کرده‌اند یکی از این محدودیت‌ها شامل مشکلاتی است که کاربران در بروز آن‌ها نقشی ندارند. یکی از این محدودیت‌ها، قطعی و سرعت پایین اینترنت است. اکنون که حضور اینترنت همه جا و در همه امور فراگیر شده، قطع‌شدن یا دسترسی نداشتن به آن، همانگونه که اکثر مشارکت‌کنندگان تحقیق نیز اشاره داشتند، می تواند موجب بی‌برنامگی و اخلال در کارها و برنامه‌های افراد و به تبع آن باعث خلق منفی آنها شود. همچنین محدودیت دیگر، دسترسی نداشتن به برخی سایت‌ها و مطالب موجود در اینترنت، بیان شد. تمامی شرکت کنندگان در پژوهش همانگونه که قبلاً ذکر شد، از فیلترشکن به طور فعال یا در مقطعی از زمان برای اموری از قبیل علمی، اجتماعی، سیاسی و یا کسب اطلاعات جنسی استفاده کرده‌اند. مهمترین مانعی که کاربران در هنگام استفاده از اینترنت ذکر کردن کمبود سیستم‌های کامپیوتری بود. در اغلب کتابخانه‌های عمومی یک الی سه کامپیوتر برای استفاده اعضا در نظر گرفته می‌شود. که اولویت هم به کاربرانی است که قصد جستجو در سامانه سامان را دارند. با توجه به اینکه هر سازمانی طبق رویه و دستورالعمل‌های سازمان عمل می‌کند به همین دلیل کتابخانه‌های عمومی نیز مجوز اتصال وسایل ارتباطی کاربران به اینترنت کتابخانه را ندارند اما اکثر کاربران در این مورد اعتراض داشتند. که کتابخانه های عمومی برای اعضای کتابخانه امکان دسترسی به اینترنت را فراهم آورد

نتایج پژوهش ایمان‌زاده نیز نشان داد که استفاده کنترل‌نشده از گشت‌وگذارهای کنترل نشده در فضاهای مجازی نظیر اینترنت و شبکه‌های مجازی از علل بلوغ زودرش است. بی‌اخلاقی در فضای مجازی در حالی که با بقیه است و با دیگران ارتباط دارد در همان حال تنها نیز هست (Imanzadeh, 2019). به همین دلیل بی‌اخلاقی در آن ساده و آسان‌تر است چرا که مانند فضای حقیقی کسی نیست که که کاربر اینترنتی را ببیند. همچنین نتایج پژوهش مسلمی، کاظمی، فرج‌پور نشان داده بود که اتلاف وقت (اعتیاد به سرگرمی در اینترنت)، وجود اطلاعات نادرست (کلاهبرداری)، مطالب غیراخلاقی، سرعت پایین اینترنت، کمبود سیستم‌های کامپیوتری بیشترین عامل بازدارنده کاربران از استفاده صحیح از اینترنت می‌باشند بود (Moslemi, Kazemi & farajpour, 2017).

پیشنهادهای پژوهش

۱. پیشنهاد می شود که برای کتابخانه‌های عمومی تعداد کامپیوترها را افزایش داده ودر شهرستان سقز، اینترنت با سرعت و کیفیت بالا برقرار شود.

۲. با توجه به سطح پایین سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای، برگزاری برنامه‌های آموزش کاربران، خدمات آگاهی‌رسانی جاری و ارسال «تازه‌های علمی» در قالب ارسال نسخه دیجیتال فهرست مندرجات نشریه‌های تخصصی، فهرست منابع تازه رسیده، انتشار خبرنامه‌های الکترونیکی، بروشورهای دیجیتال معرف منابع مرجع الکترونیکی و چاپی، و نظایر آن به آدرس پست الکترونیکی کاربران؛ و همچنین برگزاری دوره‌های آموزش سواد اطلاعاتی به عنوان یکی از ملزومات تقویت مهارت‌های ارزیابی کیفیت و اعتبار اطلاعات کتابداران و کاربران ارایه گردد.

References

Amani kolarijani, A. (2017). Cyberspace and Explore Preventive Policies to Control Newly Encouraged Social Violence. *Crime prevenation approach*. 1, 89-105.

Aydin, A. M. (2017). Cognition to collaboration: user-centric approach and information behavior theories/models. *Informing Science*, 20: 1-17.

Boyum, I., & Aabo, S. (2015). The information practices of business PhD students. *New Library World*, 116(3/4), 187–200.

Bukhari, S.; Hamid, S.; Ravan, S. D.; Ijab, M. T. (2018). Modelling the information-seeking behaviour of international students in their use of social media in Malaysia. *Information Research*, 23 (4). Available at: http://www.informationr.net/ir/23-4/paper804.html

Case, D. O. (2012). *Looking for Information—A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*, London: Emerald Group.

Colaizzi, *P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In Ronald S. Valle & Mark King (eds.), Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology. Oxford University Press. pp. 6 (1978)*

Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques, and Procedures for Developing Grounded Theory (3rd ed.).* Thousand Oaks: CA: Sage.

El-Maamiry, A. A. (2017). The Information-Seeking Behaviour of Students: A Case of University of Dubai, *Global Journal of Computer Science and Technology,* 17(1): 1-6.

Fadaie G R. (2016). Editorial: Information behavior and its importance. *Research on Information Science & Public Libraries*. 21 (4):491-496

Heidari G, Bigdeli Z, Mokhtari B, Khademi R. (2017). Identifying and analyzing Business Information behavior of Khouzestan Science & Technology Park Companies. *Human Info Interact*. 4 (2), 88-107.

Imanzadeh, A. (2019). The Phenomenological Study of Mothers Experiences on the Role of Social Networks in Decreasing the Children's Moral Sensitivity (Case: Parents of Secondary School Students in District 4 of Tabriz City). *Comunication research*, 25(96), 109-134

Jonker, J. A. (2016). *The impact of access problems on the information seeking behaviour of graduate students: a process study*, Master's thesis. School of Business Management and Social Sciences. University of Twente.

Kalbach J. (2000). Designing for information foragers: A behavioral model for information seeking on the World Wide Web. Internet Technical Group [Internet]. 3 Dec, 2018 3. Available at: http://www.internettg.org/%20newsletter/dec00/article_information_foragers.htm.

Karimi, P. (2010). *Investigating the Four Aspects of Information Behavior of Postgraduate Students of Shahid Chamran University of Ahvaz in in dealing with online information resources and the Relationship between Students' Satisfactions with resource Response to their Information Needs.* Shahid Chamran University of Ahvaz, Faculty of educational and Psycolgy sciene, Department of Library and information science.

Mohammadpur, A. (2010). *Meta method: the philosophical and practical foundation.* Tehran: Jamehshenasan.

Moscow declaration on media and information literacy (2012). Available at: http://www.ifla.org/publications/moscowdeclaration-on-media-and-information-literacy.

Moslemi, M., Kazemi, F., farajpour, M. (2017). Viewpoint of public libraries users to study in the internet environment (case study: west Azerbaijan province). *Sciences and Techniques of Information Management*, 3(1), 123-141.

Noshinfard, F. (2009). Theories of Information Behavior. Ketab-e- Mah, 13(2), 32-35.

Omiunu, O. G. (2014). Conceptualizing information need: a phenomenological study. *Journal of Library and Information Sciences*, *2*(2), 29-54.

Parvini, Z, Dizaji, A. (2010). A survey of information seeking behavior of the postgraduate students of Razi University in the World Wide Web environment. *Quarterly journal of knowledge study*. 3(11)17-32.

Pwadura, J. A., Plockey, F. D. D., & Yebowaa, F. A. (2018). Examining the Information Seeking Behaviour of Undergraduate Students of Navrongo Campus of the University for Development Studies. *Library Philosophy and Practice*, 1742. Available at: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/

Riahi, A. (2017). Information behaviors and information seeking of nursing students of Mazandaran University of Medical Science. *Jmed*. 12 (3):195-211

Sangari M, Jamali H. (2018). An Investigation into Digital Library Users' Collaborative Information Seeking (CIS) of Graduate Students of Kharazmi University with an emphasis on two easy and difficult scenarios. *Human Info Interact*. 5 (2), 73-86.

Shafiee S, Alishan Karami N, Tahamtan I, Radad I. (2016). Web Information Seeking Behavior of Postgraduate Students at Hormozgan University of Medical Sciences based on Ellis' Model. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2 (2):1-9

Shahzeydi F, Afshar Zanjani E, Shahin A. (2018).The information need and information seeking behavior in the Iran manufacturing industry. *Iranian Journal of Information Processing & Management*. 33 (2), 775-802

Shormeij Z, Sedghi S, Talachi H. (2014). Identification of the underlying factors affecting information seeking behavior of users interacting with the visual search option in EBSCO: a grounded theory study. *Human Info Interact*; 1 (3), 225-234.

Soheili, F. Valipour, F., Zare, A. (2014). A survey of information behavior of faculty members of Razi University in dealing with online information resources. *Knowledge and Information Management*. 1(2), 57-74.

Stromso, H. I., & Braten, I. (2010). The role of personal epistemology in the self-regulation of Internet-based Learning, *Metacognition Learning*, 5 (1): 91-111.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3(2), 49-56

Copyrights
© 2021, by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/