



استناد به این مقاله: پورحقانی، مهسا؛ افشار، ابراهیم؛ چشمه سهرابی، مظفر (۱۳۹۲). دسترس پذیری به کتاب چاپی در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان: سونامی استناد کاذب در پایان‌نامه‌های تحصیلی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۱)،

دسترس پذیری به کتاب چاپی در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان: سونامی استناد کاذب در پایان‌نامه‌های تحصیلی

مهسا پورحقانی^۱، ابراهیم افشار^۲، مظفر چشمه سهرابی^۳
دریافت: پذیرش:

چکیده

هدف: تعیین نرخ دسترسی فیزیکی به کتاب‌های فارسی و انگلیسی در دانشگاه اصفهان، با هدف بهبود دسترس پذیری به آنها در شبکه کتابخانه‌ای این دانشگاه.

روش: لیستی از ۲۹۷۲ عنوان کتاب استناد شده در ۹۷ عنوان پایان‌نامه تحصیلات تکمیلی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان تهیه شد. در گام نخست موجود بودن هر یک از رکوردهای کتابشناختی در فهرست آنلاین کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان بررسی شد. در گام دوم موجود بودن فیزیکی عناوینی که رکوردهای کتابشناختی آنها یافته شد، در سر قفسه مشخص و بدین ترتیب نرخ دسترسی به آنها تعیین شد. در گام سوم تلاش شد دلایل موجود نبودن اقلام یافت نشده بر روی قفسه، شناسایی و موانع دسترسی شناسایی شود. برای منظور اخیر با کتابداران بخش امانت مصاحبه انجام گرفت. اطلاعات به دست آمده از چک لیست با استفاده از نرم افزار آماری و آمار توصیفی تحلیل شد.

یافته‌ها: دو نرخ دسترسی به دست آمد: ۲۲/۴٪ برای کل کتاب‌های چاپی که در ۹۷ پایان‌نامه به آنها استناد شده بود، و ۶۹٪ برای کتاب‌هایی که فهرست پیوسته موجود بودن آنها را نشان می‌داد. بر پایه نمونه‌گیری از ۱۶۶۸ عنوان انگلیسی ناموجود مورد استناد و جستجوی آنها در فهرست‌های پیوسته ۶ کتابخانه در دیگر دانشگاه‌های عمده کشور و پایگاه گوگل‌بوک، معلوم شد به احتمال ۹۵٪، حداکثر ۱۹٪ آنها را می‌توان در داخل کشور یافت. این امر را می‌توان نشان دهنده پدیده استناد کاذب دانست که از مصادیق سوء رفتار آکادمیک است. دیگر موانع دسترسی فیزیکی به کتاب‌های موجود در کتابخانه‌های دانشگاه به ترتیب عبارتند از: نقایص مدیریت مجموعه، در امانت بودن، و پراکنده بودن در واحدهای

^۱ کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان mahsa_poorhaghani@yahoo.com

^۲ استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول)

ebafshar@gmail.com; ebafshar@e.afshar@edu.ui.ac.ir

^۳ استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان sohrobi51@gmail.com

کتابخانه‌ای متعدد (به ویژه در دو کتابخانه خوابگاهی تک جنسیتی). در مصاحبه با کتابداران کاستی‌های مدیریت مجموعه، مشخص نبودن وضعیت منابع و جین شده، انجام ندادن شلف‌خوانی، بی‌دقتی در صحافی و مشکلات نرم‌افزار فهرست کتابخانه عنوان شد.

واژه‌های کلیدی: دسترس‌پذیری فیزیکی؛ کتاب؛ دانشگاه اصفهان؛ مدیریت مجموعه؛ استناد کاذب؛ سوء رفتار آکادمیک.

مقدمه

دسترسی یا دسترس‌پذیری^۴ اصطلاحی مأنوس هم برای دست‌اندرکاران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و هم کاربران اطلاعات است. واژه دسترسی در معنای عام به وضعی گفته می‌شود که فاصله فیزیکی طالب با آنچه طلب می‌کند (مطلوب) از میان رفته باشد. این واژه در اصطلاح‌شناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی به معنای موقعیتی است که جوینده یا طالب اطلاعات موفق شده باشد فاصله‌ای را که در مرحله احساس نیاز به اطلاعات، خود را با آن مواجه یافته است، از بین رفته بیاید.

حری (۱۳۷۳) نیز دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات را هموار ساختن مسیر کسب و دریافت اطلاعات و رفع موانع احتمالی یا موجود در این مسیر می‌داند. از این رو وی حیطه دسترس‌پذیری را از شکل‌گیری پرسش در ذهن تا رسیدن به پاسخ گسترده می‌داند.

اهمیت پژوهش حاضر در آن است که دسترسی به اطلاعات عامل مهمی در تعیین ارزش آن است. اطلاعات گردآوری شده - از جمله مجموعه‌های کتابخانه‌ها - هر چند با کیفیت، اگر به سهولت و در زمان مناسب از نظر استفاده کننده در دسترس نباشد، بی‌ارزش است. راس اتکینسون در یک تحلیل پدیدارشناسانه از مجموعه‌سازی، کارکرد اصلی کتابخانه را "کاهش زمان دسترسی" می‌داند (Atkinson, 1994, p. 38، به نقل از Afshar, 2000, p. 62).

پژوهش‌های فراوانی موجود بودن^۵ و دسترس‌پذیری را از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌گیری از نظام‌های اطلاع‌رسانی می‌دانند (پائو، ۱۳۷۸، ص ۳۷۴). کتابداران بر اساس رسالت حرفه‌ای خود تلاش می‌کنند که دسترسی کاربران به منابع اطلاعات را به حداکثر برسانند. کتابخانه ایده‌آل با هدف به حداقل رساندن مصرف پول، انرژی، و زمان کاربر برای دست یافتن به اطلاعات، به وی خدمت می‌کند. این کوشش در راستای تحقق اصل کمترین تلاش است که طبق آن موجود هوشمند از میان راه‌های متفاوت حل یک مسئله، ساده‌ترین راه را بر می‌گزیند (زیف^۶ به نقل از: داورپناه، ۱۳۸۸، ص ۲۱۳). بدین ترتیب در

⁴Accessibility

⁵Availability

⁶Zipf

شرایط مساوی، هر چه دسترسی و استفاده از منبع اطلاعاتی آسان تر باشد، احتمال استفاده از آن بیشتر می شود.

نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه دانشگاهی و لزوم دستیابی به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، ضرورت بررسی وضعیت خدمت رسانی در کتابخانه های دانشگاهی را ایجاب می کند. برطرف کردن نیاز اطلاعاتی دانشجویان در زمان مناسب، باعث اعتماد آنها به خدمات کتابخانه می شود.

هدف این پژوهش یافتن نرخ دسترس پذیری فیزیکی و موانع موجود در رسیدن به دسترس پذیری فیزیکی است. این مطالعه به ارائه راهکارهایی برای رفع موانع دسترس پذیری فیزیکی به کتاب های چاپی در کتابخانه های دانشگاه اصفهان می پردازد.

پیشینه پژوهش

در میان پژوهش های عرصه دسترس پذیری، پژوهش کانتور (Kantor, 1976) یکی از مطالعات کلاسیک است (Lancaster, 1991 & Mansbridge, 1986). اهمیت کار کانتور در آن است که وی برای به تصویر کشیدن رابطه میان موانع موجود بودن، مدل موسوم به شاخه ای را ارائه کرد. در این مدل طبقه بندی موانع موجود بودن را به ترتیب مراحل که کاربر هنگام کاوش طی می کند، در نظر گرفت:

الف) کتابخانه منبع را تهیه نکرده است (فراهم آوری و مجموعه سازی)؛

ب) منبع در امانت است؛

ج) کتابخانه منبع را تهیه کرده و در امانت هم نیست، اما دسترس پذیر هم نیست (گم شده یا در محل اشتباه گذاشته شده است) (خطای کتابخانه)؛

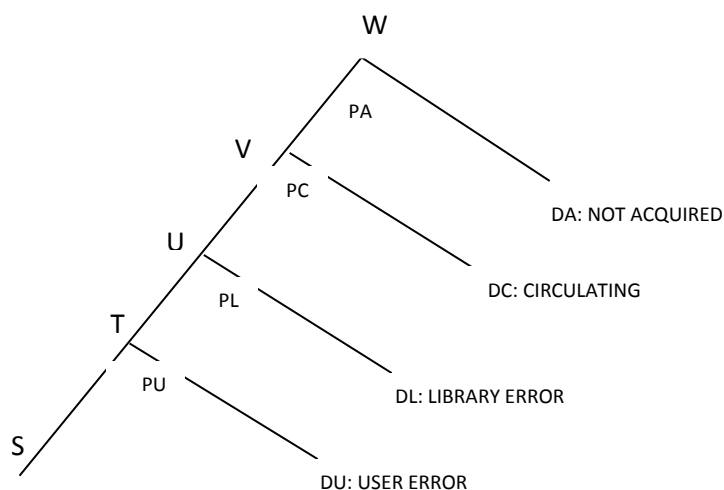
د) خطای مراجعه کننده (در استفاده از فهرست یا در یافتن منابع در قفسه ها).

کانتور دسترس پذیری فیزیکی را بدین ترتیب فرمول بندی کرد: نسبت تعداد مدارک یافت شده به تعداد مدارک جستجو شده:

$$(\text{تعداد مدارک جستجو شده}) / (\text{تعداد مدارک یافت شده}) = \text{نرخ موجود بودن}$$

کانتور سعی کرد مفهوم دسترس پذیری را به صورت عملیاتی تعریف کند. کار بعدی وی آن بود که پس از تعیین میزان احتمال موفقیت در یافتن مدرک مورد نظر هنگام کاوش، موارد عدم موفقیت را در مدل زیر گروه بندی کند:

- DA: نارضایتی مربوط به کتاب‌هایی که اصلاً بدست نیامده‌اند (احتمال PA)؛
 DC: نارضایتی به دلیل کتاب‌هایی که در امانت هستند (احتمال PC)؛
 DL: نارضایتی به دلیل اینکه کتاب‌ها در محل اشتباه سر قفسه قرار داده شده‌اند (احتمال PD)؛
 DU: نارضایتی به دلیل اشتباه کاربر (احتمال PU).



نمودار شاخه‌ای کانتور (Kantor, 1976)

با استفاده از این نمودار، که نمودار شاخه‌ای کانتور نامیده می‌شود، تعداد نارضایتی‌ها، جمع Dها (Dissatisfaction) تعیین می‌شود. در این نمودار W نشان دهنده کل درخواست‌ها و S میزان رضایت است.)

$$\begin{array}{ll}
 T = S + DU & PU = S/T \\
 U = T + DL & PL = T/U \\
 V = U + DC & PC = U/V \\
 W = V + DA & PA = V/W
 \end{array}$$

کانتور معتقد است نکاتی وجود دارند که در فرمول‌ها نمی‌گنجند. مثلاً کتاب‌های رزرو شده را می‌توان هم در دسته کتاب‌های به امانت رفته گنجانند و هم در دسته کتاب‌هایی که در محل اشتباه قرار گرفته‌اند.

در مطالعاتی که تعداد کتاب‌های رزرو شده زیاد باشند، بهتر است که مجموعه‌ای جداگانه برای آنها تعریف شود. البته در این مطالعه باید خطای آماری لحاظ شود. زیرا پژوهشگر نمی‌تواند سرنوشت هر مورد را که کاوش می‌شود، مشخص کند.

گلینی مقدم (۱۳۷۸) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با استفاده از روش پیمایشی نرخ دسترس پذیری فیزیکی کتاب‌ها را در دانشگاه فردوسی مشهد با استفاده از دو لیست، یکی شامل مشخصات کتاب‌ها که به تصادف از رف‌برگه هر کتابخانه انتخاب شده بود، و دیگری از میان درخواست‌های دانشجویان، سنجید. هر لیست دو قسمت داشت. در قسمت اول اطلاعات کتابشناختی کتاب‌ها آمده بود و در قسمت دوم مدت زمان میان درخواست کتاب و دریافت آن، موجود یا موجود نبودن، و عوامل مؤثر بر موجود نبودن هر کتاب ثبت شد. این پژوهش وی نشان داد نرخ دسترس پذیری فیزیکی کتاب‌ها در دانشگاه فردوسی مشهد از نرخ آن در خارج از کشور بیشتر (۸۰٪)، و زمان دسترسی به کتاب‌ها در حوزه‌های علوم از حوزه‌های علوم انسانی/اجتماعی کمتر است. گلینی مقدم موانع دسترس پذیری کتاب‌ها را به ترتیب اهمیت این‌ها یافت: ۱) در امانت بودن، ۲) اشتباه کتابدار (۳) اشتباه دانشجو (۴) اشتباه قفسه‌آرایی.^۷

در بیشتر پژوهش‌ها دسترس پذیری، توانایی یک کتابخانه برای تهیه مدارک مورد نیاز مشتری در زمان نیاز ارزیابی و نرخ دسترس پذیری به صورت احتمال وجود مدرک مورد نیاز و مورد کاوش کاربر در مجموعه، فهرست و قفسه‌اندازه‌گیری شده است. جمع‌بندی یافته‌های پژوهش‌های گذشته، چهار عامل مجموعه‌سازی و فراهم‌آوری (= سفارش و تهیه)، امانت، خطای کتابخانه و خطای کاربر را به عنوان موانع دسترسی مشخص کرده‌اند. در پژوهش‌ها، نرخ دسترسی متفاوت در انواع کتابخانه‌ها به دست آمده است اما به سبب تفاوت در شرایط و امکانات، نمی‌توان نتایج آن پژوهش‌ها را به کتابخانه دانشگاه اصفهان تعمیم داد. بنابراین پژوهش حاضر بر آن است تا دسترسی فیزیکی را، به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای ارزیابی کتابخانه، در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان بسنجد.

^۷ برای مطالعه بیشتر مراجعه شود به پورحقتانی، مهسا (۱۳۹۰). بررسی وضعیت دسترس‌پذیری به منابع اطلاعاتی چاپی در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

روش پژوهش:

می‌توان به دسترس‌پذیری به دیده‌فرآیندی نگریست که از زمانی آغاز می‌شود که فرد نیاز به دانستن چیزی را حس می‌کند، تا زمانی که به دانستن آن می‌رسد و به اصطلاح با دریافت اطلاعاتی که آن دانائی را به او می‌دهد، ساختار دانشش تغییر می‌کند. از این رو مشخص کردن چارچوب برای دسترسی دشوار است. از طرفی دیگر، مناسب بودن وضع دسترس‌پذیری یک کیفیت است که برای اندازه‌گیری و فهمیدن وضعیت آن باید آن را با مقیاس کمی سنجید.

همین مسائل باعث شد که برای انجام این تحقیق ما مجبور شویم سه بار رویکرد خود را تغییر دهیم. چهارمین رویکرد بود که ما را به یافته‌هایی رساند که در این مقاله عرضه خواهد شد. پیش از تشریح روش نهائی، بی‌فایده نمیدانیم که تجربه خود را توضیح دهیم:

در مرتبه اول برای بررسی عمیق دسترس‌پذیری به منابع در دانشگاه اصفهان، برای استفاده از تجارب دانشجویان تحصیلات تکمیلی تصمیم گرفتیم با آنها مصاحبه کنیم و تجربه ایشان را در تلاش برای دستیابی به منابع بشناسیم. انجام هفت مصاحبه با دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه اصفهان معلوم کرد که دانشجویان، همه در گام نخست متوقف می‌شوند. زیرا معتقد بودند منابعی که می‌خواهند اصلاً در دانشگاه اصفهان وجود ندارد. دانشجویان تحصیلات تکمیلی گروه‌های علوم انسانی، به خصوص دانشکده ادبیات، مشکلی در مورد دسترسی به منابع اطلاعاتی اعلام نکردند. اما دانشجویان رشته‌های مهندسی و اقتصاد مصرانه مدعی بودند هیچ کدام از منابع درخواستیشان در دانشگاه اصفهان موجود نیست. از آنجا که هدف این تحقیق بررسی دسترس‌پذیری به منابع موجود در مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان بود، بررسی مصاحبه‌های انجام گرفته نشان داد که مصاحبه‌ها هدف این تحقیق را برآورده نمی‌کنند زیرا دانشجویان عموماً از نبود منابع گلایه می‌کردند.

در کوشش دوم، فرمی تهیه کردیم و از مراجعه کنندگان به کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان خواستیم جستجوهای خود را در آن درج کنند و مشخصات هر منبعی را که می‌خواستند و نمی‌یافتند، با ذکر دلیل ناکامی، در آن فرم وارد کنند. این فرم‌ها در ساعات مختلف، بر اساس فعالیت میز امانت کتابخانه مرکزی توزیع شد. این تدبیر نیز موفق از کار در نیامد. اشکالی که بروز کرد آن بود که دست یافتن به مشکلات دسترس‌پذیری به ندرت و تصادفی میسر می‌شد. زیرا در خیلی از موارد مراجعه کنندگان قادر نبودند علت اصلی ناموفق بودن تلاش خود را بیان کنند.

در نوبت سوم، تصمیم گرفتیم با استفاده از برگه‌های درخواست کتاب، درخواست‌هایی را که

کتابداران نمی‌یافتند، بررسی کنیم. این تدبیر هم به چند دلیل متوقف شد. مهم‌ترین علت آن بود که در بسیاری از موارد اشتباه از کاربر بود که به محل نگهداری و در امانت بودن مدرک توجه نمی‌کرد. در این روش حجم جامعه (کل درخواست‌های مراجعه کنندگان) مبهم بود و بیشتر به مشکلات کاربران در میزان دسترس پذیری پرداخته می‌شد. در حالی که هدف اصلی این تحقیق بررسی مشکلات نظام کتابخانه در تحقق دسترس پذیری بود.

سرانجام تصمیم گرفتیم برای پاسخ به سؤال تحقیق خود از رویکرد به اصطلاح "منبع محور" استفاده کنیم. بدین معنی که لیستی از منابع تهیه کنیم و دسترس پذیری به آنها را بسنجیم. اما مشکلی که وجود داشت، تهیه لیستی بود که هم مورد نیاز کاربران باشد و هم بتواند به خوبی موانع دسترس پذیری را روشن کند. برای رسیدن به این منظور، تصمیم گرفتیم لیستی از منابعی تهیه کنیم که دانشجویان در جریان پایان‌نامه‌نویسی به آنها استناد کرده بودند و وضع دسترسی به آنها را بسنجیم تا معلوم شود خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه اصفهان تا چه حد عملاً قادر است منابعی را که دانشجویان در جریان پژوهش خود علی‌القاعده به آنها نیاز داشته‌اند در دسترس آنها قرار دهد. این رویکرد مراحل زیر را طی کرد:

۱. به علت تعداد زیاد پایان‌نامه‌ها تصمیم گرفتیم فقط پایان‌نامه‌های دو سال اخیر یعنی ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ را به عنوان جامعه این تحقیق در نظر بگیریم. از میان ۱۹۰ پایان‌نامه دفاع شده در این دو سال، با استفاده از جدول مورگان (مومنی، ۱۳۸۶)، ۹۷ عنوان را برای نمونه برگزیدیم. در کتابنامه‌های این ۹۷ پایان‌نامه مجموعاً مشخصات ۳۷۲۵ عنوان کتاب فارسی و انگلیسی موجود بود. با کسر ۷۵۳ عنوان تکراری، ۲۹۷۲ عنوان کتاب مورد استناد در پایان‌نامه‌های فوق، نمونه ما را تشکیل داد. جدول زیر تعداد نمونه در پایان‌نامه‌ها و استادهای هر رشته را نشان می‌دهد.

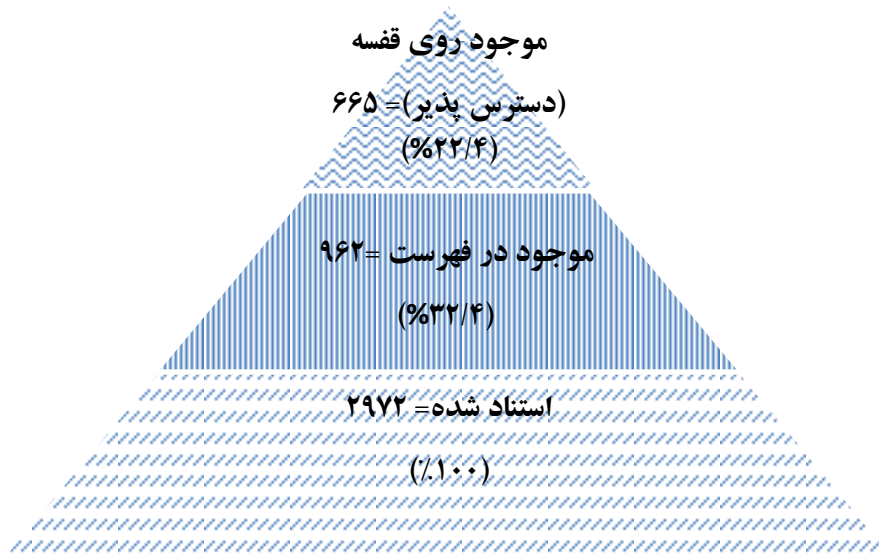
رشته	تعداد پایان‌نامه‌ها	تعداد استاداها
مشاوره	۱۶	۷۷۳
روان‌شناسی	۴۰	۱۶۵۷
علوم تربیتی	۳۵	۱۲۱۸
کتابداری	۶	۷۷
جمع	۹۷	۳۷۲۵
استادهای تکراری		۷۵۳
جمع نهائی		۲۹۷۲

۲. در گام بعد، اطلاعات کتابشناختی کتاب‌های مورد استناد در پایان‌نامه‌ها در چک لیستی وارد شد که بر اساس مراحل جستجو کاربران (جستجوی عنوان، نویسنده و رده) تهیه شده بود. این مراحل بر پایه مشاهده جستجوی کاربران تعیین شد. علاوه بر اطلاعات کتابشناختی، محل نگهداری منبع نیز در چک لیست آمد.
۳. سپس تمامی ۲۹۷۲ عنوان استنادهای غیر تکراری ۹۷ پایان‌نامه در فهرست آنلاین کتابخانه دانشگاه اصفهان جستجو شد. هر منبعی که در فهرست یافت نشد در قسمت مربوطه در چک لیست ناموجود علامت‌گذاری شد و کاوش برای آن متوقف شد.
۴. اگر منبعی در فهرست وجود داشت، شماره راهنما و محل نگهداری آن در چک لیست یادداشت شد. همچنین اگر مشکلی در استفاده از نرم‌افزار به چشم می‌خورد، آن اشکال نیز در چک لیست ثبت شد.
۵. بعد از اتمام این قسمت، جستجوی سر قفسه تک تک منابعی آغاز شد که رکورد کتابشناسی آن در فهرست آنلاین کتابخانه موجود بود و شماره راهنمای آنها نوشته شده بود. هر منبعی که یافت می‌شد، موفقیت در دسترسی فیزیکی به کتاب تلفی و در چک لیست علامت می‌خورد. در مرحله بعد علت یافت نشدن منابع نیافته بررسی شد. در این مرحله هم زمان جستجوی منبع یادداشت شد. از آنجا که محل نگهداری بعضی منابع دانشکده علوم تربیتی نبود، زمان سفرهای درون دانشگاهی نیز برای دست یافتن به منابع اندازه‌گیری شد. پس از اتمام این مرحله از تحقیق، برای نبودن تعدادی از منابع سر قفسه هیچ دلیلی پیدا نشد. بنابراین، تصمیم گرفتیم برای شناسایی علت دسترس ناپذیری، با کتابداران زبده بخش امانت کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان مصاحبه کنیم. با پنج نفر از آنها مصاحبه کردیم. شخصی آنها طبعاً یافته‌های این بخش نظرات مبتنی بر تجربه آنان است.
۶. داده‌های حاصل از چک لیست، با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شد. استفاده از آمار توصیفی، ارائه جداول توزیع فراوانی داده‌ها و ارائه نمودارهای مربوطه جوابگوی سئوالات این پژوهش بود.

یافته‌ها

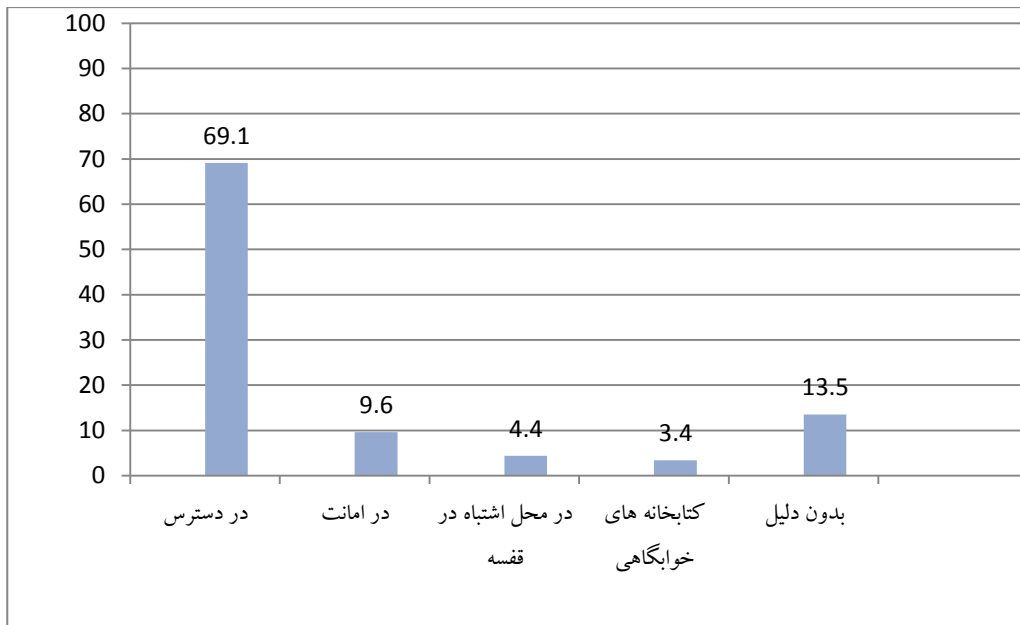
از ۲۹۷۲ عنوان کتاب استناد شده، ۲۰۱۰ عنوان (۶۷/۶٪) در فهرست کتابخانه‌های دانشگاه موجود نبود. این نرخ برای کتاب‌های فارسی ۱۱/۵٪ (۳۴۲ عنوان) و برای کتاب‌های انگلیسی ۵۶/۱٪ (۱۶۶۸ عنوان)

بود. جستجو در فهرست دانشگاه نشان داد تنها می توان به دستیاب بودن ۹۶۲ عنوان (۳۲/۴٪) کتاب‌هایی که در ۹۷ پایان‌نامه دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی به آنها استناد شده بود، امید داشت. ادامه کاوش معلوم کرد که از این تعداد تنها ۶۶۵ عنوان (۲۲/۴٪ از کل) واقعاً "دسترس پذیر" است. این را می توان به یک اعتبار نرخ دسترس پذیری کتاب‌های چاپی در دانشگاه اصفهان دانست.



اما اگر ۹۶۲ عنوانی که رکورد کتابشناختی آنها در فهرست کتابخانه موجود است مینا (۱۰۰٪) قرار گیرد، آنگاه نرخ دسترس پذیری به کتاب‌های چاپی در این دانشگاه می شود: $665/962 * 100 = 69\%$.

نمودار زیر سبب‌های دستیاب نشدن ۳۱٪ بقیه را نشان می دهد.



دسترس پذیری کتاب‌های موجود در فهرست آنلاین کتابخانه در قفسه

در موارد اندکی نیافتن منبع، به معنای موجود نبودن کتاب بر روی قفسه نبود، بلکه ناشی از نارسایی نرم‌افزار کتابخانه بود. در ۸۵ مورد (۲/۹٪) جستجو در فهرست با مشکل مواجه شد. جستجوی ما تا رسیدن به منظور، گاه تا ۳۰ دقیقه طول می‌کشید. "منبع محور" بودن این تحقیق به ناچار ما را از منظور کردن خطای کاربر به عنوان مانع دسترس‌پذیری بازداشت (این از محدودیت های سنجش دسترس‌پذیری با رویکرد منبع محور است). در یک مورد ما از وجود کتابی در مجموعه مطمئن بودیم، اما رکورد آن را در فهرست نیافتیم در حالی که سرانجام آن بر روی قفسه یافتیم. شاید موارد دیگری در میان ۲۰۱۰ عنوان ناموجود وجود داشته که عملاً موجود بوده باشد اما رکورد آن را در فهرست نیافته باشیم.

برخی مشکلات نرم‌افزار کتابخانه که با آن مواجه شدیم اینها بود:

۱. با اینکه نرم‌افزار کتابخانه تحت وب است، اما با مرورگرهای اینترنتی پرکاربرد مانند موزیلا فایرفاکس و آپرا باز نمی‌شود و تنها با اینترنت اکسپلورر باز می‌شود.
۲. سیستم پیشنهاددهنده در بخش جستجو سریع فهرست، پیشنهادهایی ارائه می‌دهد که ترکیبی از کلمات بی‌معنی و عدد است.

۳. نرم افزار از تشخیص واژه‌ها با رسم الخط متفاوت عاجز است (مثلا نتایج جستجوی "روانشناسی" و "روان شناسی" یکی نیست).

در ۹۲ مورد (۹/۶٪) مانع دسترس پذیری در امانت بودن کتاب بود. در امانت بودن را نمی توان خطای مدیریت مجموعه دانست، بلکه مانعی است که حاکی از موفق بودن خدمت است. این یکی از پارادکس های خدمت کتابخانه ای به اتکای مواد چاپی است که باکلند به آن اشاره کرده است (Buckland, 1972, P.99-100) و به موجب آن بالا رفتن نرخ امانت باعث پائین آمدن نرخ دسترس پذیری می شود؛ پارادکسی که منابع الکترونیک با فراهم کردن امکان دسترسی همزمان چند کاربر آن را برطرف کرده است، اما در دانشگاه اصفهان به خاطر بهره نبردن نرم افزار از امکان اخطار به کاربر برای برگرداندن به موقع کتاب و یا اعلام تاخیر (مثلا با فرستادن ایمیل به امانت گیرنده)، امانت می تواند بیش از آنچه که ناگزیر است، مانع دسترسی شود. مهم تر از آن، آگاه نشدن رزرو کننده از بازگشت کتاب رزرو شده به کتابخانه نیز می تواند دسترس ناپذیری را تشدید کند.

از ۹۶۲ عنوان کتاب موجود در فهرست کتابخانه، ۶۳۵ مورد (۶۶٪) در کتابخانه علوم تربیتی و ۳۲۷ مورد (۳۴٪) در کتابخانه های دیگر بود. یعنی کاربر برای به دست آوردن آنها می بایست در سطح پردیس وسیع دانشگاه به کتابخانه های مختلف مراجعه کند. این یکی از معایب پراکنده بودن مجموعه کتابخانه های دانشگاه اصفهان در ۱۷ محل است. این مشکل در مورد ۳۳ عنوان (۳/۴٪) که تنها در مجموعه کتابخانه های خوابگاه های دختران و پسران وجود داشت، تشدید می شود؛ زیرا دسترسی دانشجویان غیر ساکن در خوابگاه ها و دسترسی دانشجویان جنس مخالف به آنها، در نبود سرویس امانت بین کتابخانه ای، تقریباً ناممکن است.

یافته های ما حاکی از آن است که در ۱۷۲ مورد (۱۷/۹٪) دسترس ناپذیری به خاطر نقص مدیریت مجموعه است. در ۴۲ مورد (۴/۴٪) قرار داشتن کتاب در محل اشتباه مانع دسترسی بود. اما ما نتوانستیم برای در دسترس نبودن ۱۳۰ مورد (۱۳/۵٪) سبب را بشناسیم. برای شناسایی سبب در دسترس نبودن آنها با ۵ نفر از کتابداران فعال در بخش امانت در ۵ کتابخانه مصاحبه کردیم. آنها این دلایل را نام بردند:

۱. وجین شدن کتاب بدون حذف رکورد آن. بر طبق آئین نامه وجین دانشگاه اصفهان، بعد از تصمیم گیری در مورد مواد وجینی، باید شماره ثبت مدرک وجین شده از فهرست کتابخانه حذف شود. اما بنا به گفته کتابداران، حدود ده سال از وجین منابع می گذرد، اما وضعیت این منابع هنوز نامشخص است. با اینکه نرم افزار فهرست کتابخانه تعویض شده، هنوز منابع وجین

شده از نرم‌افزار جدید هم حذف نشده است. داده‌های کتاب‌های وجین شده، بی‌هیچ توضیحی در فهرست باقی مانده است، در حالی که کتاب‌ها از قفسه‌ها خارج شده‌اند و در مکانی قرار دارند که امکان دسترسی دانشجو به آنها وجود ندارد.

۲. انجام نشدن شلف‌خوانی. بررسی دقیقی برای هماهنگی کتاب‌های موجود در قفسه و فهرست کتابخانه انجام نگرفته است. چند سال پیش، زمانی پیش از تغییر نرم‌افزار، یک نوبت شلف‌خوانی صورت گرفت، اما سرانجام لیست‌های تهیه شده از کتاب‌های مفقودی و به صحافی رفته و دیگر موارد مشخص نشد. بعد از تغییر نرم‌افزار، برای دومین بار نیز شلف‌خوانی انجام شد، اما وضعیت منابع در لیست‌های تهیه شده وارد نشد. تفکیک نشدن لیست‌ها سبب شد امکان تشخیص علت دسترس‌پذیر نبودن کتاب‌ها در قفسه، که می‌تواند امانت بودن، گم شدن یا هر علت دیگری باشد، مشخص نشود. انجام ندادن شلف‌خوانی باعث شده است کتاب‌های گمشده و مفقودی مشخص نشوند. کتابدارانی که با آنها مصاحبه شد گفتند از زمان استفاده از گیت امنیتی برای کتابخانه، مواد مفقودی کاهش چشم‌گیری پیدا کرده است. بیشتر مواد گمشده متعلق به زمانی است که امانت‌دهی به شیوه دستی بوده است و نظام‌های امنیتی در کتابخانه‌ها نصب نشده بود.

۳. صحافی. طولانی بودن مدت زمان صحافی و بی‌دقتی در آن (مثلاً صحافی کردن دو کتاب با هم در یک مجلد) نیز به نظر کتابداران از دیگر سبب‌های یافت نشدن اعلام شد.

۴. نگهداری برخی مجموعه‌ها مانند کتب وقفی، در محلی مجزا، بدون ذکر محل نگهداری در فهرست کتابخانه.

۵. اعلام نشدن وضع کتاب‌های در حال آماده‌سازی و به صحافی رفته در فهرست کتابخانه.

۶. تقسیم مجموعه یک کتابخانه دانشکده‌ای به چند کتابخانه اقماری بدون تغییر محل نگهداری در رکورد اثر در فهرست کتابخانه.

۷. فاصله زمانی زیاد میان خرید شده و ورود کتاب به قفسه. در حالی که داده‌های توصیفی کتاب خریداری شده بلافاصله وارد فهرست کتابخانه می‌شود و رکورد کتابشناختی آن قابل جستجو

توسط کاربر است، به تخمین کتابداران ۳ ماه طول می‌کشد بر روی قفسه کتابخانه دسترس‌پذیر شود. این فاصله نیز یکی از موانع دسترس‌پذیری است.

میانگین زمان جستجو در نرم‌افزار کتابخانه ۱۵ ثانیه و حداکثر حدود هشت دقیقه بود. میانگین زمان کاوش در قفسه ۴۵ ثانیه و حداکثر حدود ۷۲ دقیقه بود. در ادبیات مربوط به دسترس‌پذیری یکی از معیارهای کمی سنجش دسترس را میانگین مدت زمان دسترسی بیان کرده‌اند (پائو، ۱۳۷۹، ص ۳۹۹). اما در هیچ یک از پژوهش‌های مورد بررسی، به میانگین مدت زمان دسترسی به منابع اطلاعاتی اشاره‌ای نشده است و تنها تاثیر مدت زمان امانت بر دسترس‌پذیری محاسبه شده است (Buckland, 1975).

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش شماری یافته آماری به دست داد که شایسته قدری تأمل است. پاسخ این یافته‌ها به سؤال اصلی ما - اینکه نرخ دسترس‌پذیری فیزیکی به کتابهای چاپی در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان چقدر است - در چارچوب طرح تحقیق حاضر دو عدد بود. یکی ۲۲٪، و آن نسبت منابع دسترس‌پذیر به کل عنوانهایی بود که دانشجویان در پایان نامه‌های خود به آنها استناد کرده بودند. دیگری ۶۹٪، و آن نسبت دستیافته‌ها بود به کل عناوینی که فهرست آنلاین موجود بودنشان را در مجموعه‌های دانشگاه اعلام کرده بود. اگر فرض کنیم که آنچه در فهرست منابع یک پایان نامه لیست شده است واقعا "نیاز اطلاعاتی" دانشجوی پایان‌نامه‌نویس است، وضع دسترس‌پذیری در دانشگاه اصفهان به کتابهای چاپی مایوس‌کننده خواهد بود و حکایت از فاصله بسیار بین عملکرد کتابخانه‌های این دانشگاه و دانشگاههای دیگر (مثال فردوسی مشهد با ۸۰٪) دارد. اما اگر نسبت "موجود" (= دارای رکورد کتابشناختی در فهرست آنلاین) و "دسترس‌پذیر" را ملاک قرار دهیم وضع امیدوارکننده است، گرچه هنوز نرخ ۷۰٪ دانشگاه اصفهان ۱۰٪ کمتر از عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد به روایت گلینی مقدم (۱۳۷۸) است، اما باز از نرخ دسترس‌پذیری در مطالعه کلاسیک کانتور (Kantor, 1976) ۱۰٪ بیشتر است.

سوالی که در اینجا به قوت مطرح می‌شود این است که آن ۶۸٪ کتابهایی که در مجموعه کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان موجود نبود چگونه در دسترس پایان‌نامه‌نویسان قرار گرفته تا بتوانند به آنها استناد کنند؟ یافته‌ها می‌گویند حدود دو سوم از کل کتابهای فارسی ۳۴۲ عنوان (۱۱/۵٪) که در ۹۷ پایان‌نامه به آنها استناد شده، در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان موجود نبود. این رقم در مورد کتابهای انگلیسی به ۱۶۶۸ عنوان (۵۶/۱٪) می‌رسد.

در مورد کتابهای فارسی می‌توان به احتمال یافت شدن آنها در کتابخانه‌های دیگر یا در بازار داخلی امیدوار بود. اما در مورد کتاب‌های انگلیسی چاپ خارج چه؟ آیا آنها نیز به همان فراوانی در بازار داخلی یا کتابخانه‌های دیگر یافت می‌شوند؟ آیا نسخه الکترونیک آنها به صورت آنلاین در دسترس است؟ گزینه بازار داخلی به نظر ما منتفی است؛ زیرا این بازار عمدتاً به نمایشگاه بین‌المللی تهران محدود می‌شود (نمایشگاه‌های کتاب خارجی که به صورت پراکنده در فاصله برگزاری نمایشگاه بین‌المللی تهران در دانشگاه‌ها برگزار می‌شوند، عمدتاً فروش نرفته‌های نمایشگاه تهران را عرضه می‌کنند). نمایشگاه بین‌المللی تهران منبع تغذیه کتابخانه‌های دانشگاهی کشور است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های دانشگاهی خریداران پروپاقرص کتابهای خارجی در نمایشگاه بین‌المللی تهران هستند. بنابراین، معقول است که فرض کنیم به احتمال بسیار، کتاب‌های انگلیسی دانشگاهی که در نمایشگاه بین‌المللی تهران عرضه می‌شود، دست کم یک نسخه را یک کتابخانه دانشگاهی در ایران می‌خرد.

احتمال بعدی - یافت شدن نسخه الکترونیک آنلاین و در کتابخانه‌های دیگر داخلی - را بررسی کردیم. بدین منظور از بین ۱۶۶۸ عنوان کتاب انگلیسی که در فهرست آنلاین کتابخانه دانشگاه اصفهان موجود نبود، ۳۱۳ عنوان را به صورت تصادفی با استفاده از جدول مورگان (نمونه ۳۱۳ تائی برای ۱۷۰۰ جمعیت) برگزیدیم و ابتدا آنها را در کتابخانه گوگل (Google Books) جستجو کردیم و توانستیم نسخه الکترونیکی ۱۵ عنوان (۵٪) را پیدا کنیم. سپس همین نمونه را در فهرست کتابخانه‌های دانشگاه تهران، شیراز، شهید چمران اهواز و شبکه سیمرخ که شامل دانشگاه فردوسی مشهد، شهید بهشتی و تربیت مدرس می‌شود، جستجو کردیم. این دانشگاه‌ها دارای قدیمی‌ترین و معتبرترین دانشکده‌های روانشناسی و علوم تربیتی در کشور هستند. جستجو در فهرست‌های آنها نشان داد که تنها رکورد ۴۴ عنوان (۱۴٪) از ۳۱۳ عنوان نمونه، در کتابخانه‌ها موجود است. بنابراین، بر اساس نمونه‌گیری فوق، در بهترین حالت، دانشجویان ما به ۱۶۰۷ عنوان کتاب در پایان نامه‌های خود استناد کرده‌اند، بدون آنکه شانس قابل ملاحظه‌ای برای دسترسی به آنها را داشته باشند. سؤال این است که چگونه این ارجاع‌ها به پایان نامه آنها راه یافته است؟ محتمل‌ترین پاسخ استناد کاذب است: اینکه این استنادها را از لیست استندهای کتاب‌ها و مقاله‌ها و پایان‌نامه‌های دیگر گرفته‌اند. این کار در اصطلاح شناسی دانشگاهی استنادسازی یا استنادبافی^۸ خوانده می‌شود (Fanelli, 2009) و از مصادیق سوء رفتار دانشگاهی^۹ و تخلف از موازین اخلاق علمی است.

^۸Citation Fabrication^۹Academic misconduct

استنادبافی به این‌طرز فاحش به ما می‌گوید که آنچه به عنوان "منابع و مآخذ" در پایان نامه‌ها می‌آید، لزوماً "نیاز اطلاعاتی" نیست بلکه صرفاً نمایشی برای "قابل قبول کردن" یا افزایش اعتبار کار خود است. بنابراین، دامنه نیاز اطلاعاتی این دانشجویان به مراتب محدودتر از آن است که با شمارش صرف استنادها به نظر می‌رسد. این ضعف شناخته شده تحلیل‌های استنادی در این تحقیق از حالت امری حاشیه‌ای به در آمده و متن را به تصرف خود در آورده است.

از تذکر این نکته نمی‌توان گذشت که در این مطالعه ما فقط به کتابهای استناد شده در پایان نامه‌ها پرداختیم و متعرض مقاله‌های مجلات علمی نشدیم. به رغم دسترسی آنلاین به مقالات مجلات علمی خارجی در دانشگاه‌های ما، دلیلی نداریم که احتمال ندهیم استناد کاذب به مقالات مجلات نیز رخ داده باشد.

فاصله نزدیک به ۱۰٪ نرخ دسترس‌پذیری در دانشگاه اصفهان با دانشگاه فردوسی را می‌توان به تفاوت در شیوه دو بررسی نسبت داد. گلینی مقدم (۱۳۷۸)، سنجش خود را بر اساس دو لیست - یکی به تصادف استخراج شده از فهرست کتابخانه، دیگری تهیه شده از درخواست‌های دانشجویان - انجام داد. در هیچیک از دو لیست او پدیده نیاز کاذب، وجود نداشت. این می‌تواند سبب افزایش ۱۰٪ دسترس‌پذیری در دانشگاه فردوسی باشد. در غیر این صورت، باید آن را نشانه وجود نقیصه‌های بیشتر در مدیریت مجموعه در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان دانست. سبب هر چه باشد، ما موانع دسترس‌پذیری به کل عناوینی را که فهرست آنلاین موجود بودنشان را در مجموعه‌های دانشگاه اعلام کرده بود به خاطر در امانت بودن (۹/۶ درصد)؛ پراکندگی کتابخانه‌ها در سطح پردیس دانشگاه (۳/۴ درصد)، و از این دو مهم‌تر، نقیصه‌هایی یافتیم که در مدیریت مجموعه با آنها برخورد کردیم (۱۷/۹ درصد). در امانت بودن را عیبی نمی‌توان تلقی کرد. اما پراکندگی و نقیصه‌هایی که به تفصیل از آنها سخن گفتیم، چیزهایی هستند که می‌توان با تدبیرهای فنی کاهششان داد. مهم‌ترین این تدبیرها انجام شلف خوانی است تا به کمک آن موجود بودن یا نبودن کتاب‌ها معلوم و رکورد کتابهای وجین شده از فهرست حذف شود و محل نگهداری کتابها به صورت دقیق ثبت گردد.

یک استراتژی برای تقویت مدیریت مجموعه، کاهش تعداد کتابخانه‌های دانشگاه، ترجیحاً در یک کتابخانه مرکزی است. این استراتژی در دو دانشگاه مهم کشور، دانشگاه‌های صنعتی اصفهان و دانشگاه فردوسی، انجام شده است. این در حالی است که استراتژی ادغام کتابخانه‌های دانشکده‌ای دهه‌ها است در دانشگاه‌های معتبر کشورهای دیگر صورت گرفته و موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها و ارتقای سطح

خدمات شده است.

توصیه دیگر متوجه استادان راهنما و مسئولان امور پژوهشی دانشگاه برای به کار گرفتن سازوکارها و تدبیرهایی است که دانشجویان را از استناد کاذب بازدارد و آنها را به درستکاری در رفتار آکادمیک تشویق کند.

کتابنامه

- پاٹو، میراندالی (۱۳۷۸). *مفاهیم‌بازیابی اطلاعات*. ترجمه اسدالله آزاد، رحمت الله فتاحی. مشهد: دانشگاه فردوسی (مشهد)، موسسه چاپ و انتشارات.
- پورحقانی، مهسا. (۱۳۹۰). *بررسی وضعیت دسترس پذیری به منابع اطلاعاتی چاپی در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان*. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- حری، عباس (۱۳۷۳). "یادداشت سردبیر". *فصلنامه کتاب*، دوره ۵، ش ۱ و ۲: ص ۱-۵.
- داور پناه، محمد رضا (۱۳۸۶). *ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتاریابی*. تهران: دبیرش؛ چاپار.
- گلینی مقدم، گل نسا (۱۳۷۸). *مقایسه و بررسی دسترس پذیری فیزیکی کتاب‌ها در حوزه‌های علوم و علوم انسانی/اجتماعی در دانشگاه فردوسی مشهد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد.
- مومنی، منصور. آذر، عادل. (۱۳۸۶). *حل مسائل آمار و کاربرد آن در مدیریت*. تهران: کوهسار.
- Afshar, Ebrahim (2000) *Planning and Policy for Collection Development: Application to a Monograph Collection at the State Library of New South Wales*. A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy at the University of New South Wales, Sydney, January 2000.
- Buckland, M. K. (1975). *Book Availability and the Library User*. New York, Pergamon Press.
- Fanelli, D (2009) *How Many Scientists Fabricate and Falsify Research? A Systematic Review and Meta-Analysis of Survey Data*, PLoS ONE 4(5): e5738. Retrieved Aug 04 2012. From <http://www.plosone.org/article/info:doi/10.1371/journal.pone.0005738>
- Kantor, Paul B. (September – October 1976). "Availability analysis". *Journal of American society for information science*. 27(5-6): s311-319.
- Lancaster, F. Wilfred and Baker, Sharon L. (1991). *The Measurement and Evaluation of library Services*. New York: Information Resources Press.
- Mansbridge, John. (1986). "Availability studies in Libraries." *Library and Information Science Research*. 8(4):299-314, October-December.
- Odlis (Online Dictionary for Library and Information Science). Retrieved June 02, 2011. From http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_a.aspx#accessibility