

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان
دانشکده آموزشهای مجازی
گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی علوم کتابداری و اطلاع رسانی گرایش اطلاع رسانی

بررسی تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی بر اضطراب
کتابخانه ای و رفتار های کتابخانه ای کاربران نهاد
کتابخانه های عمومی کشور (مورد پژوهشی کتابخانه
عمومی شهید توکلی فولادشهر اصفهان)

استاد راهنما:

دکتر احمد شعبانی

استادان مشاور:

دکتر محمد رضا عابدی

دکتر احمد عابدی

پژوهشگر:

مرضیه باقری

مهر ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات
و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه
متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان
دانشکده آموزشهای مجازی
گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی خانم مرضیه باقری

تحت عنوان

بررسی تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی بر اضطراب
کتابخانه ای و رفتارهای کتابخانه ای کاربران نهاد
کتابخانه های عمومی کشور (مورد پژوهشی کتابخانه
عمومی شهید توکلی فولادشهر اصفهان)

در تاریخ توسط هیات داوران زیر بررسی و با درجه به تصویب نهایی رسید.

- ۱- استاد/استادان راهنمای پایان نامه دکتر با مرتبه ی علمی امضا
- ۲- استاد/استادان مشاور پایان نامه دکتر با مرتبه ی علمی امضا
- ۳- استاد/استادان مشاور پایان نامه دکتر با مرتبه ی علمی امضا
- ۴- استاد/استادان داور داخل گروه دکتر با مرتبه ی علمی امضا
- ۵- استاد/استادان داور خارج از گروه دکتر با مرتبه ی علمی امضا

امضا مدیر گروه

تقدم به عاقله ی پرشم ملی که بیشتر خودمان نگران آیده ما بعدا کرامت درتا اذیکه برنهی شنه تی ما بیشتر از خودکلاش نزد و مرصادق

انسان های خوب و شریف حایم

پدرا مادرو محام"

تقدم به

زور زندگن ام

مادرم؛

تلا او امید

پدرم؛

ظلمات شبنم

خواهرانم؛

رور و سادی

برادرانم.

اینک که به لطف و یاری پروردگارین پژوهش به پایان رسیده است، بی‌شک است از مساعدت و راهنمایی های استاد بزرگوار و قدر
و همه چیزین دیگر عزیزان که در این راه یاری داده اند صمیمانه قدردان و بنام.

بر خطایم از همه مراتب رپاس و قدردان خود را به حضور ارتداد لایق ترم راهنما، جناب آقای احمد شهبازی و جناب آقای
دکتر محمد رضا جابری پورنیزین ارتداد شاور جناب آقای که ترا احمد جابری که از راهنمایی ترم ص آمان در طول زمان این پژوهش
بهره مند بوده ام ابراز دارم.

همه چیزین اداره کل پژوهش و فناوری نهاد کتابخانه ملی و مدنی که در این فرآیند فوق در زمان و وقت کاکوکنان اداره کل را
از این نعمت خوارم.

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی میزان تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای و بهره‌مندی مناسب کاربران کتابخانه‌های عمومی از منابع کتابخانه‌ای است. شیوه اجرای پژوهش مبتنی بر مداخله‌گروهی با استفاده از شیوه تجربی و مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون بین دو گروه منتخب آزمایش و کنترل بود. جامعه آماری، کاربران عضو کتابخانه شهید توکلی فولادشهر اصفهان بود که از آن میان ۳۰ نفر از اعضا با استفاده از روش نمونه‌گیری داوطلبانه انتخاب شد و در دو گروه آزمایش و کنترل نظم یافتند، سپس جلسات مشاوره اطلاعاتی (۶ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای) برای اعضا گروه آزمایش برگزار شد. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-۱۹ مورد بررسی قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی از جداول توزیع فراوانی داده‌ها و در سطح استنباطی و آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های آماری تحلیل کواریانس استفاده شده است. مقایسه یافته‌ها نشانگر تفاوت معنادار در نمره‌های کسب شده در پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل در متغیرهای اضطراب کتابخانه‌ای، خودکارآمدی، رجوع مجدد، اشتیاق به مطالعه و لذت بخش بودن محیط کتابخانه بود ($p < 0/05$). نتایج نشان داد برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی، بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای، خودکارآمدی، رجوع مجدد، اشتیاق به مطالعه و لذت بخش بودن محیط کتابخانه برای کاربران مؤثر است.

کلیدواژه‌ها: مشاوره اطلاعاتی، اضطراب کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

- ۱-۱. شرح و بیان مسئله پژوهش ۲
- ۲-۱. اهداف پژوهش ۶
- ۱-۲-۱. اهداف کلی ۶
- ۲-۲-۱. اهداف جزئی ۶
- ۳-۱. اهمیت و ارزش پژوهش ۶
- ۴-۱. کاربرد نتایج پژوهش ۸
- ۵-۱. سوال های پژوهش ۹
- ۶-۱. اصطلاحات تحقیق ۹

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

- ۱-۲. قسمت اول-پیشینه نظری ۱۳
- ۲-۲. اضطراب ۱۴
- ۱-۲-۲. تعریف اضطراب و اختلالات اضطرابی ۱۶
- ۲-۲-۲. علایم اضطراب ۱۷
- ۱-۲-۲-۲. علایم روانی اضطراب ۱۷
- ۲-۲-۲-۲. علایم اجتماعی اضطراب ۱۷
- ۳-۲-۱۳-۲. علایم ادراکی اضطراب ۱۷
- ۴-۲-۲-۲. علایم جسمانی اضطراب ۱۷
- ۳-۲. اضطراب کتابخانه ای ۱۸
- ۱-۳-۲. تاریخچه اضطراب کتابخانه ای ۱۹
- ۲-۳-۲. تعریف اضطراب کتابخانه ای ۲۰
- ۳-۳-۲. نشانه های اضطراب کتابخانه ای ۲۱

۲۲.....	پیامد های اضطراب کتابخانه ای	۴-۳-۲
صفحه	عنوان	
۲۳.....	خودکارآمدی	۴-۲-۲
۲۵.....	تعریف مشاوره	۵-۲
۲۶.....	تاریخچه مشاوره	۶-۲
۲۷.....	مشاوره در اسلام	۱-۶-۲
۲۸.....	مشاوره در ایران	۲-۶-۲
۲۹.....	اهداف مشاوره و راهنمایی	۷-۲
۲۹.....	تسهیل تغییر رفتار در مراجع	۱-۷-۲
۲۹.....	توسعه مهارت های سازگاران در مراجع	۲-۷-۲
۲۹.....	افزایش کارایی شخصی مراجع	۳-۷-۲
۳۰.....	کمک به تصمیم گیری مراجع	۴-۷-۲
۳۰.....	تامین بهداشت روانی مراجع	۵-۷-۲
۳۰.....	توسعه روابط انسانی متقابل در مراجع	۶-۷-۲
۳۰.....	ایجاد برداشت مثبت از خود و جهان و کشف معنای زندگی	۷-۷-۲
۳۱.....	فلسفه مشاوره	۸-۲
۳۲.....	مشاوره به عنوان یک حرفه یاورانه	۹-۲
۳۳.....	هدف های مشاور	۱۰-۲
۳۴.....	مشاوره اطلاعاتی	۱۱-۲
۳۵.....	پیش زمینه نظری مشاوره اطلاعاتی	۱-۱۱-۲
۳۶.....	پیشینه مشاوره اطلاعاتی در ایران	۱۲-۲
۳۷.....	تربیت مشاوران اطلاعاتی	۱-۱۲-۲
۳۷.....	وظایف مشاوران اطلاعاتی	۲-۱۲-۲
۳۸.....	خصوصیات مشاور متخصص	۳-۱۲-۲
۳۹.....	مراحل مشاوره	۱۳-۲
۴۰.....	کاربرد عملی راهنمایی و مشاوره	۱۴-۲
۴۱.....	مشاوره و روان درمانی به شیوه آدلر	۱-۱۴-۲
۴۲.....	رهنمود هایی برای آینده حرفه مشاوره	۱۵-۲

۱-۱۵-۱. بالا رفتن استانداردهای تربیت مشاور ۴۲

صفحه

عنوان

۲-۱۵-۲. افزایش توجه به زمینه های تخصصی ۴۲

۳-۱۵-۲. افزایش استفاده از فناوری ۴۳

۴-۱۵-۲. تمرکز فزاینده بر نتایج تجربی ۴۳

۵-۱۵-۲. روز آمدسازی نظریه های سنتی ۴۳

۶-۱۵-۲. پارامترهای مشاوره شغلی ۴۴

۷-۱۵-۲. توجه فزاینده به ارتباط با عموم و فعالیت های سیاسی ۴۴

۸-۱۵-۲. توجه بیشتر به مرتبط بودن برنامه مشاوره ۴۴

۹-۱۵-۲. بالا بردن سطح جهانی شدن حرفه مشاوره ۴۵

۱۶-۲. سرآغاز مشاوره اطلاعاتی در ایران ۴۵

۱-۱۶-۲. خدمات کلینیکی مشاوره اطلاعاتی ۴۵

۲-۱۶-۲. خدمات جنبی کلینیک مشاوره اطلاعاتی ۴۷

۱۷-۲. قسمت دوم-تحقیقات انجام شده ۴۷

۱-۱۷-۲. تحقیقات داخلی ۴۷

۲-۱۷-۲. تحقیقات خارجی ۴۸

۱۸-۲. نتیجه گیری ۵۲

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳. روش پژوهش ۵۳

۲-۳. جامعه آماری ۵۴

۳-۳. روش و طرح نمونه گیری ۵۵

۴-۳. حجم نمونه و روش محاسبه ۵۵

۵-۳. بررسی ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه ۵۶

۶-۳. ابزار گردآوری داده ها ۵۹

۱-۶-۳. روایی پرسشنامه ۵۹

۲-۶-۳. پایایی پرسشنامه ۶۰

۷-۳. شیوه جمع آوری اطلاعات ۶۰

۸-۳. محتوای جلسات ۶۱
عنوان صفحه

۹-۳. روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها ۶۱

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته ها

۱-۴. تحلیل توصیفی و استنباطی یافته های پژوهش ۶۲

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱-۵. خلاصه طرح و نتایج پژوهش ۶۹

۲-۵. بحث و نتیجه‌گیری ۷۰

۱-۲-۵. سوال اول: آیا مشاوره اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه ای

کاربران کتابخانه های عمومی مؤثر است؟ ۷۱

۲-۲-۵. سوال دوم: آیا مشاوره اطلاعاتی بر احساس خود کارآمدی

کاربران کتابخانه های عمومی مؤثر است؟ ۷۳

۳-۲-۵. سوال سوم: آیا مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه

کاربران کتابخانه های عمومی مؤثر است؟ ... ۷۳

۴-۲-۵. سوال چهارم: آیا مشاوره اطلاعاتی بر رجوع مجدد کاربران به

کتابخانه عمومی مؤثر است؟ ۷۴

۵-۲-۵. سوال پنجم: آیا مشاوره اطلاعاتی بر احساس لذت بخش بودن محیط

برای کاربران کتابخانه های عمومی مؤثر است؟ ۷۴

۳-۵. محدودیت‌های تحقیق ۷۵

۴-۵. پیشنهادات پژوهش ۷۵

۱-۴-۵. پیشنهادات کاربردی ۷۶

پیوست ۱: پرسشنامه ۷۷

پیوست ۲: شرح جلسات ۸۱

منابع و ماخذ ۸۵

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳. طرح آزمون مقدماتی و نهایی با گروه شاهد و استفاده از گزینش تصادفی	۵۵.....
جدول ۲-۳. توزیع فراوانی گروه نمونه براساس جنسیت	۵۶.....
جدول ۳-۳. توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سن	۵۶.....
جدول ۴-۳. توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سابقه استفاده از کتابخانه	۵۷.....
جدول ۵-۳. توزیع فراوانی گروه نمونه براساس مدرک تحصیلی	۵۷.....
جدول ۶-۳. توزیع فراوانی گروه نمونه براساس شغل	۵۸.....
جدول ۷-۳. تناظر سؤالات پرسشنامه با هر یک از پرسش‌های پژوهش	۵۹.....
جدول ۸-۳. ضریب پایایی متغیرهای موجود در پرسشنامه	۶۰.....
جدول ۱-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات اضطراب کتابخانه ای	۶۲.....
جدول ۲-۴. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس ها در نمره اضطراب کتابخانه ای	۶۳.....
جدول ۳-۴. نتایج تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر درمان اضطراب کتابخانه ای	۶۳.....
جدول ۴-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات خودکارآمدی	۶۴.....
جدول ۵-۴. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس ها در نمرات خودکارآمدی	۶۴.....
جدول ۶-۴. نتایج تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر خودکارآمدی کاربران	۶۴.....
جدول ۷-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات اشتیاق به مطالعه	۶۵.....
جدول ۸-۴. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس ها در نمرات اشتیاق به مطالعه	۶۵.....
جدول ۹-۴. نتایج تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران	۶۶.....
جدول ۱۰-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات رجوع مجدد به کتابخانه	۶۶.....
جدول ۱۱-۴. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس ها در نمرات رجوع مجدد به کتابخانه	۶۶.....
جدول ۱۲-۴. نتایج تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر رجوع مجدد به کتابخانه	۶۷.....
جدول ۱۳-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات لذت بخش بودن کتابخانه	۶۷.....
جدول ۱۴-۴. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس ها در نمره لذت بخش بودن کتابخانه	۶۸.....
جدول ۱۵-۴. نتایج تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر لذت بخش بودن محیط کتابخانه	۶۸.....

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

کتابخانه عمومی، نهادی است که از منابع مالی دولتی شکل گرفته و خدمات رایگان به تمام اقشار جامعه ارائه می‌کند؛ یکی از مهمترین نمادها و نهادهای جوامع دموکراتیک امروزی است. در کتابخانه‌های عمومی تمامی افراد بدون هیچ گونه محدودیتی حق استفاده از منابع را دارند. کتابخانه‌های عمومی از ابزارهای توسعه فرهنگی در جوامع کنونی است و می‌تواند در توسعه نیروی انسانی نقش اساسی ایفا نماید. وظیفه اساسی کتابخانه‌های عمومی فراهم‌آوری تمامی منابع مورد لزوم برای رفع نیازهای افراد، و گروه‌های مختلف جامعه است تا بتوانند از طریق مطالعه آنها نیازهای آموزشی و اطلاعاتی خود را رفع کرده و به صورتی سالم اوقات فراغت خود را پر کنند (مزینانی، ۱۳۸۱).

افراد جامعه برای بهره‌مندی از منابع کتابخانه‌های عمومی باید شناخت مناسبی از کارکرد کتابخانه‌های عمومی داشته باشند. این شناخت در جامعه ما به درستی شکل نگرفته و عدم شناخت موجب اضطراب کتابخانه‌ای در میان مراجعان می‌شود. اضطراب کتابخانه‌ای همراه با برانگیختگی، احساس گنجی و سردرگمی نه تنها باعث سردرگمی و اتلاف وقت مراجعه‌کننده خواهد شد بلکه زیان اصلی آن به پیکره سرانه مطالعاتی هر شهروند ایرانی، غیر قابل انکار است.

از پیامدهای اضطراب کتابخانه‌ای برای شهروندان می‌توان به کاهش اعتماد به نفس فرد در رابطه با کتابخانه و

مطالعه مفید، عدم رجوع مجدد به کتابخانه، فقدان درک صحیح لذت مطالعه، فقدان احساس خودکارآمدی، و عدم تمایل فرد برای ثبت نام مجدد در کتابخانه عمومی نام برد.

از پیامدهای منفی اضطراب برای جامعه می‌توان به کاهش سرانه مطالعاتی، کاهش تعداد اعضا کتابخانه، و جایگزینی تفریحات نامناسب به جای لذت مطالعه که نتیجه کلی این پیامدها کاهش سطح آگاهی در جامعه و عقب ماندگی کشور در تمامی ابعاد است.

مشاوره اطلاعاتی به عنوان یک حرفه یاورانه، فعالیتی مفید در جهت درمان اضطراب کتابخانه‌ای و ایجاد خودکارآمدی در اعضا کتابخانه است. در قرن پیچیدگی دسترسی به اطلاعات کتابداران به عنوان مشاوران اطلاعاتی نقش حساسی را در جامعه ایفا خواهند کرد. نقشی که ایفای درست آن منجر به آگاهی افراد جامعه و پیشرفت کشور در تمامی ابعاد خواهد شد.

در این فصل، ابتدا به شرح و بیان مسأله پژوهشی، اهداف، اهمیت، و ارزش، کاربرد نتایج، و سوال‌های پژوهش مبادرت شده و در نهایت به تعاریف اجزا مسأله پرداخته می‌شود.

۱-۱. شرح و بیان مسأله پژوهش

اضطراب حالتی فراگیر، ناخوشایند، مبهم و همراه با برانگیختگی دستگاه عصبی خودکار، سردرد، عرق کردن، تپش قلب، گرفتگی ماهیچه سینه، ناراحتی‌های گوارشی و بی‌قراری است. اضطراب از شایع‌ترین اختلالات روانپزشکی می‌باشد که می‌تواند در یادگیری، تمرکز، یادآوری مطالب و ارتباط دادن موضوعات با یکدیگر اختلال ایجاد نماید (سادوک و سادوک؛ به نقل از مسعود چینی‌فروشان، ۱۳۸۹).

از آنجا که اضطراب ممکن است در مکان‌ها و شرایط متفاوتی بروز کند، ممکن است انواع مختلفی داشته باشد. نوعی از اضطراب که در این پژوهش مورد توجه است، اضطراب کتابخانه‌ای می‌باشد.

اضطراب کتابخانه‌ای زاییده علل مختلفی است، اضطراب کتابخانه‌ای عاملی بازدارنده بوده و برطرف کردن آن می‌تواند کارایی کاربران را افزایش دهد. اضطراب کتابخانه‌ای داشتن احساس منفی، از جمله تردید، تنش، ترس، و نابسامانی ذهنی است (خدیوی، ۱۳۸۳). این احساس زمانی به وجود می‌آید که یک دانشجو برای تحقق اهداف پروژه‌ای تحقیقاتی در کتابخانه

اقدام نموده و متوجه می‌شود توانایی کافی برای انجام آن ندارد (خدیوی، ۱۳۸۵). اضطراب کتابخانه‌ای نمودهای مختلف در افراد متفاوت دارد، بسیاری اوقات کاربران از طرح سوال خود اکراه داشته و یا از بیان مشخص سوال خود طفره می‌روند. دلایل این موضوع عبارت است از:

- کاربران فکر می‌کنند پرسش آنها آن چنان ارزشی ندارد که وقت یک کتابدار را اشغال نمایند؛

- کاربران فکر می‌کنند عدم آگاهی آنها موجب ناخوشایندی دیگران خواهد شد؛

- کاربران نسبت به وظیفه پاسخگویی کتابدار دچار تردید هستند؛

- کاربران بر این باور که کتابدار قادر به مساعدت به آنهاست تردید دارند؛

- کاربران گمان دارند که وظیفه خودشان است که همه کارها را انجام دهند (گروگان^۱؛ به نقل از علیجانی، ۱۳۸۸).

- اضطراب کتابخانه‌ای از منظر رابینوویتز^۲ (۲۰۰۴) با موارد زیر مشخص می‌شود:

- اضطراب یا سر در گمی به دلیل وسعت کتابخانه و منابع آن؛

- عدم آگاهی از محل کتاب و سایر منابع در قفسه‌ها یا موضوعاتی از این قسم؛

- فقدان اعتماد نسبت به نحوه انجام وظایف محوله؛

- احساس بی‌کفایتی؛

- و تردید درخواست کمک (جوکار و طاهریان، ۱۳۸۷).

اضطراب ممکن است در شرایط و موقعیت‌های متفاوتی حادث شود. یکی از این موارد، زمانی است که افراد دچار اضطراب شده، در برخورد با محیط جدید و ناشناخته قرار می‌گیرند. کتابخانه‌های عمومی یکی از سازمان‌های مهم اجتماعی است که کاربران در مراجعات نخستین، آن را جدید و ناشناخته یافته و ممکن است دچار تشویش شوند.

آزادی، شکوفایی، توسعه‌ی جامعه و افراد آن از ارزش‌های اساسی انسان‌هاست. این ارزش‌ها فقط از طریق توانایی‌های شهروندان کاملاً مطلع حفظ شده تا حقوق مردمی آنها تأمین و مردم نقش فعالی در جامعه بر عهده گیرند. مشارکت سازنده و توسعه دموکراسی به آموزش رضایت‌بخش و همچنین به دسترسی آزادانه و نامحدود به دانش‌ها، افکار، عقاید، فرهنگ،

^۱ - Gerogan

^۲ - Rabinowitz

اطلاعات بستگی دارد. کتابخانه عمومی که دروازه عملی به سوی دانش‌هاست، محیط اولیه برای آموزش مادام العمر، تصمیم‌گیری مستقل، توسعه فرهنگی افراد، و گروه‌های اجتماعی را فراهم می‌آورد (جیل، ۱۳۸۶).

به بیانی آشکار، این نوع کتابخانه‌ها بر خدمات اجتماعی در سطح محلی تأکید دارند، و در ایجاد این نوع نهادها فرض بر این بنا شده که یک انسان هر چه بیشتر بداند فرد مفیدتری به حال جامعه خود خواهد بود و از این رو برای همه افراد یک جامعه باید امکاناتی فراهم آورد تا مطابق نیازهای خویش، خواندن آنچه را به حال خود مفید دانسته، در دسترس داشته باشند (ابرامی، ۱۳۷۸).

از آنجا که کتابخانه‌های عمومی به تمامی افراد جامعه تعلق دارد و افراد جامعه از هر نظر دارای تضادها و تفاوت‌هایی بوده، باید به گونه‌ای مجهز شده که بتوانند با ارائه خدمات خود جوابگوی احتیاجات و علایق فردی و گروهی جامعه باشند. بنابراین کتابخانه عمومی به حق دانشگاه مردمی است که آموزش دائمی‌می‌خواهند، آموزشی پویا که خارج از محدوده کلاس و دور از نظر عوامل مستقیم آموزشی به انجام اهداف خود عمل می‌کند.

مراجعه‌کنان به کتابخانه عمومی و استفاده‌کنندگان از خدمات آن به دلیل این که از اقشار مختلف جامعه بوده، انتظار و توقع دارند با مجموعه‌ای فراگیر و امکاناتی متنوع، در خور و متناسب با نیازهای زمان و مکان خود مواجه شوند. در هر یک از کشورهای پیشرفته دنیا، نقش کتابخانه عمومی را در زندگی جاری مردم آن دیار اعم از بومی، مهاجر و مسافر، بدون هر گونه تفکیک سنی، جنسی و سایر ویژگی‌های فردی، بسیار مهم تلقی می‌کنند. کتابخانه‌های عمومی با قصد و نیت "در خدمت مردم بودن" در این گونه جوامع به ارائه خدمات عمومی در شکل‌های گوناگون و به شیوه‌های جذاب و مفید می‌پردازند.

خدمات کتابخانه‌های عمومی بر اساس برابری دسترسی برای همه، صرف نظر از سن و سال، نژاد، جنس، مذهب، ملیت، زبان و یا موقعیت اجتماعی ارائه می‌شود. خدمات و مواد ویژه باید برای کسانی که به دلایلی نمی‌توانند از خدمات و مواد متداول کتابخانه استفاده کنند، فراهم آید. از آن جمله می‌توان از اقلیت‌های مذهبی، افراد ناتوان، بیماران، و زندانیان نام برد. همه گروه‌های سنی باید مواد و منابعی را که به نیازهای آنها ارتباط پیدا می‌کند، در کتابخانه عمومی پیدا کنند. مجموعه مواد کتابخانه و خدمات باید شامل همه انواع رسانه‌های مناسب و فناوری مدرن، همراه با منابع سنتی باشد. کیفیت

بالاي مواد و خدمات و ارتباط آنها به نیازها و شرایط محلي از ضروریات اساسي است. مواد کتابخانه باید بازتاب روند جاري و تکامل جامعه بوده و نیز منعکس کننده حافظه و خاطره تلاش و تحولات بشر باشد (جیل، ۱۳۸۶).

با توجه به اهمیت کارکرد کتابخانه‌هاي عمومي در سطح جامعه، بررسی عوامل تأثیر گذار بر کیفیت خدمات آن بسیار مهم است. از آنجا که رکن دیگر این پژوهش، مشاوره اطلاعاتي است، و در حقیقت از موضوعات نوین در خدمات کتابخانه‌اي محسوب شده به برخی نکات قابل توجه در این حوزه اشاره مي شود.

مشاوره اطلاعاتي یکی از حرفه‌ها و تخصص‌ها و حرفه‌هاي يابوري است که کار آن کمک به مراجع براي تصمیم‌گيري بهتر است. به بیان دیگر، مشاوره اطلاعاتي فرآیندي مبتني بر یک رابطه مشارکت جویانه تخصصي است که طی آن مشاور کارآمد با استفاده از دانش و مهارت ویژه خود امکان رشد، حل مشکل، و تغییر مراجع یا مراجعان خود را فراهم مي‌آورد (نوروزي، ۱۳۸۸).

مشاوره، عملي براي گسترش همکاری فعالانه با پژوهشگران و گفت و گو در زمینه مسائل آموزشي و پژوهشي است. مشاوران، نیازهاي اطلاعاتي را پیش بيني و ارزیابي مي‌کنند، خدمات و ارزش افزوده اطلاعات را در زمان بندي مناسب تحویل مي‌دهند. هنگام مشاوره ي انفرادي با پژوهشگران، بدیهي است که مشاور در جهت یافتن راه حل‌هايي براي رفع نیازهاي پژوهشي یا آموزشي آنهاست. مشاور مشورت مي‌کند و راه حل ارائه مي‌دهد. اما مشاوره ي اطلاعاتي صحیح تعریف مشورت و مذاکره با یکدیگر را کامل مي‌کند (سول و ویلسون^۱، ۱۹۹۴؛ به نقل از شکري و رهايي، ۱۳۸۴).

فناوري، تغییراتي در ارتباطات پژوهشي، شیوه‌ها و رفتارهاي اطلاع يابي به وجود آورده است. در نتیجه پژوهشگران فقط به کتابخانه مراجعه کرده و کمتر با کتابداران به صورت رو در رو ملاقات مي‌کنند. همان گونه که ارتباطات پژوهشي و اطلاع يابي به سمت منابع پیوسته و دسترسي رومي‌زي گرایش پیدا مي‌کند، دانشجویان و پژوهشگران به دسترسي از راه دور متكي شده، اما همزمان توسط اختلالات اطلاعاتي و نیاز به مهارت‌هاي سواد اطلاعاتي تحت تأثیر قرار مي‌گیرد. این واقعه دو جنبه را مطرح مي‌سازد: پژوهشگران جهت

¹ - Sewel & Wilson

شناسایی اطلاعات مفید و کاهش اختلال اطلاعاتی به کمک نیاز دارند؛ آنها همچنین در محل کار و از طریق رایانه‌های شخصی خود تحقیقات بیشتری انجام می‌دهند (شکری و رهایی، ۱۳۸۴).

مشاوره استراتژیک به حمایت از جانب مدیران رده بالا، مدیران میانی و کتابداران سطوح مختلف نیاز دارد. چالش‌های عمده‌ای که مدیران در اجرای برنامه مشاوره رویاروی خواهند شد، شامل موارد زیر است:

۱. شمول و درگیری همه بخش‌ها؛

۲. آموزش و استخدام کارکنان؛

۳. مقاومت از سوی کارکنان.

برنامه ریزی استراتژیک و حمایت مداوم هنگام رویارویی برنامه با مشکلات و چالش‌ها کلید گشایش هستند (سول و ویلسون، ۱۹۹۴ به نقل از شکری و رهایی، ۱۳۸۴).

مشاور اطلاعاتی برای انجام بهینه مشاوره، نیازمند آشنایی با فنون، روش‌ها و ابزارهای گردآوری اطلاعات است. مهم‌ترین ابزارهای گردآوری اطلاعات مشتمل بر: پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، و مطالعه موردی است. از بین این ابزارها مصاحبه، به ویژه مصاحبه مشاوره‌ای، جایگاه ویژه‌ای دارد زیرا مصاحبه مشاوره‌ای مبتنی بر تعامل و رابطه حسنه، رازداری، درک مراجع و مشکل او، و فراهم کردن شرایط محیطی مطلوب برای یافتن راه حلی مناسب به منظور کمک به مراجع است. مشاور اطلاعاتی مبتنی بر اصول، روش‌ها، و فنون مختلف برای حل مسائل و مشکلات مراجع (فرد، سازمان یا شرکت) است (نوروزی، ۱۳۸۸).

در این پژوهش متغیرهای خودکارآمدی، رجوع مجدد به کتابخانه، اشتیاق به مطالعه، و لذت بخش بودن محیط کتابخانه به منزله عوامل تجربی از موضوع اضطراب مورد توجه قرار گرفته است.

با توجه به مطالب و دامنه‌ی متغیرهای موجود مسئله این پژوهش، بررسی تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر، وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است. هدف از مشاوره اطلاعاتی ایجاد اشتیاق به رجوع مجدد به کتابخانه، اشتیاق به مطالعه بیشتر، لذت بخش بودن محیط کتابخانه و خودکارآمدی کاربران در محیط کتابخانه می‌باشد. مسئله دیگر پژوهش، بررسی میزان اضطراب کتابخانه‌ای در میان کاربران کتابخانه عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، با استفاده از مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای است.

۲-۱. اهداف پژوهش

۱-۲-۱. اهداف كلي

هدف كلي: تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي (با استفاده از شيوه مداخله گروهی) بر اضطراب کتابخانه‌اي و رفتارهای کتابخانه‌اي کاربران کتابخانه عمومي شهيد توکلي.

۱-۲-۲. اهداف جزئي

۱. تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي بر اضطراب کتابخانه‌اي در ميان کاربران کتابخانه‌هاي عمومي؛
۲. تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي بر احساس خود کارآمدي کاربران کتابخانه‌هاي عمومي؛
۳. تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي بر اشتياق به مطالعه کاربران کتابخانه‌هاي عمومي؛
۴. تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي بر رجوع مجدد کاربران به کتابخانه عمومي؛
۵. تعيين ميزان تأثير مشاوره اطلاعاتي بر احساس لذت بخش بودن محيط براي کاربران کتابخانه‌هاي عمومي.

۱-۳-۱. اهميت و ارزش پژوهش

نقش کليدي کتابخانه‌هاي عمومي در جامعه بر همگان مشخص است. کتابخانه عمومي به عنوان نهادي اجتماعي - فرهنگي در خدمت اطلاع رسانی و ارتقاء فرهنگ جامعه بوده، اما زماني مي تواند نقش خود را به صورتي والا ايفا نمايد که کاربراني آگاه به محيط و آشنا به مهارت‌هاي کسب اطلاعات داشته باشد. يکي از موانع موجود در اين مسير اضطراب کتابخانه‌اي است. اضطراب کتابخانه‌اي مانع از ايفاي نقش کليدي کتابخانه شده و نقش کتابخانه را با مشکلات جدي روياروي خواهد کرد. اهميت و ضرورت اين تحقيق در ارائه راهکاري مهم در جهت رفع اين مشکل است. راهکار ارايه شده در اين تحقيق جهت رفع اضطراب کتابخانه‌اي، مشاوره اطلاعاتي مي‌باشد. منظور از مشاوره اطلاعاتي، برگزاري دوره‌هاي کوتاه مدت آموزش، روش‌هاي کسب اطلاع در محيط کتابخانه، مشاوره‌هاي روانشناسي جهت تن آرامي و کاهش اضطراب است. اهميت اين پژوهش به قرار ذيل ترسيم مي شود:

- توجه بيشتر کتابخانه‌هاي عمومي به مساله اضطراب کتابخانه‌اي و مشاوره اطلاعاتي خواهد بود و در آينده‌اي نزديک مسئولين کتابخانه‌ها براي مشاوره اطلاعاتي موجوديتي مستقل قائل خواهند شد و بخشي از ساعات کار روزانه خود را به آن اختصاص خواهند داد؛

- اعضاي جديد خود را در محيط ناشناخته و پر استرس نيافته و فضاي كتابخانه براي آنها فضايي پر نشاط خواهد شد؛
- آشنايي به محيط و كاركردهاي كتابخانه موجب احساس راحتي در اعضا و منجر به رجوع مجدد به كتابخانه خواهد شد؛
- رجوع مجدد به كتابخانه موجب افزايش سرانه مطالعاتي عموم مردم خواهد شد و افزايش سرانه مطالعاتي از اهداف هر كتابخانه عمومي مي‌باشد؛
- اشتياق به مطالعه نيز يكي از كاركردهاي مشاوره اطلاعاتي و کاهش اضطراب كتابخانه‌اي مي‌باشد؛
- توجه كتابداران به اخلاق حرفه‌اي كتابداري افزايش خواهد يافت؛

با انجام اين پژوهش، فرصت‌هاي مطالعاتي افرادي با اضطراب بالا مورد توجه واقع شده؛ آنها نيز مي‌توانند از منابع اطلاعاتي موجود در كتابخانه بهره برده و لذت مطالعه مفيد را درك نمايند. در ارجاعات بعدي به محيط‌هاي مشابه نيز مي‌توانند نهايت استفاده از منابع را ببرند. با توجه به اينكه اعضاي كتابخانه عمومي از تمام اقشار جامعه هستند، آموزش روش‌هاي كسب اطلاعات و مشاوره اطلاعاتي مي‌تواند در عرصه‌هاي مختلف، دانشگاهي، پژوهشي و صنعتي ظاهر شده، جنبه‌هاي قابل توجه و مفيد خود را مورد بررسي قرار دهد.