

تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر

مرضیه باقری (نویسنده مسئول)

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان، کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
marziyehbagheri10@yahoo.com

بی‌بی عشرت زمانی

دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان
bzamani@ui.ac.ir

سید مجید عبدالحی

دکتری آموزش از راه دور، مدرس گروه مجازی دانشگاه اصفهان
magidabdellahi@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۱/۱۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۴/۱۷

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی میزان تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی و بهره‌مندی مناسب مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی از منابع کتابخانه‌ای است.

روش: در این مطالعه تجربی، شیوه اجرای پژوهش مبتنی بر مداخله گروهی و مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون بین دو گروه منتخب آزمایش و کنترل است. جامعه آماری، مراجعه‌کنندگان عضو کتابخانه شهید توکلی فولادشهر اصفهان بودند که از آن میان ۳۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده انتخاب شده و در دو گروه آزمایش و کنترل قرار گرفتند؛ سپس جلسات مشاوره اطلاعاتی (۵ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای) برای اعضای گروه آزمایش برگزار شد. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که در نهایت داده‌ها با استفاده از آزمون t مستقل و به کمک نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس تحلیل گردید.

یافته‌ها: مقایسه یافته‌ها نشانگر تفاوتی معنی‌دار در نمره‌های کسب شده در پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه آزمایش و کنترل در سه حوزه تأثیرپذیر از مشاوره اطلاعاتی بود. به بیان دیگر، نتایج نشان داد برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی، در بهبود دسترسی مراجعه‌کنندگان به منابع کتابخانه‌ای، در بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان و بر نگرش مثبت آنان در مورد اهمیت برگزاری این جلسات تأثیر به‌سزایی دارد.

اصالت/ارزش: این پژوهش سعی در بیان اهمیت مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی دارد. مشاوره اطلاعاتی به عنوان یک کارکرد مفید در عصر اطلاعات می‌تواند شاخصی برای تشخیص پویایی کتابخانه‌های عمومی باشد و کتابخانه را از یک انبار کتاب به یک منبع اطلاع‌رسانی پویا تبدیل نماید.

کلیدواژه‌ها: رفتار اطلاع‌یابی، مشاوره اطلاعاتی، کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

در دهه‌های اخیر ماهیت پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی به لحاظ تغییرات شگرفی که در این حوزه پدید آمده از حالت مطالعات نظام‌محور صرف خارج شده و چهره کاربرمحور به خود گرفته است. در رویکرد جدید نیازهای اطلاعاتی کاربران، نحوه تعامل آنها با نظام‌های اطلاعاتی و شیوه‌های رفتاری آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد. یکی از شیوه‌های رفتاری، رفتار اطلاع‌یابی^۱ است.

توجه و اهتمام به امر دستیابی آسان به منابع اطلاعاتی و آشنایی با رفتارهای اطلاع‌یابی مناسب، یکی از مهمترین و اساسی‌ترین امور در کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شود. ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور وابسته به بهره‌گیری مناسب از منابع کتابخانه‌ای و خودکارآمدی شایسته اعضای جامعه در محیط کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. دسترسی مناسب اعضا به منابع اطلاعاتی کتابخانه به‌عنوان پشتوانه‌ای در تضمین ارتقای علمی اعضای جامعه، استقلال سیاسی، اجتماعی و اقتصادی کشور در حال و آینده می‌باشد. ایجاد زمینه‌های مساعد و تشویق و ترغیب اعضا جهت فراگیری رفتار صحیح اطلاع‌یابی سبب تحقق اهداف نهاد کتابخانه‌های عمومی در جهت بهره‌گیری مناسب از منابع اطلاعاتی کتابخانه خواهد شد.

رفتار اطلاع‌یابی مجموعه فعالیت‌هایی است که یک فرد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود انجام می‌دهد. رفتار اطلاع‌یابی شامل اهداف جست‌وجوی اطلاعات، روش جست‌وجو، مشکلات جست‌وجو و عوامل مؤثر بر آن می‌باشد (یمین‌فروز و داورپناه، ۱۳۸۴). رکن اساسی در رفتار اطلاع‌یابی، نیاز اطلاعاتی است. پرسش در درون ذهن است که فرد را برای یافتن پاسخ به تکاپو وامی‌دارد و فرد در روند یافتن پاسخ به این نیاز درونی، رفتاری را از خود بروز می‌دهد که به آن رفتار اطلاع‌یابی می‌گویند (داورپناه، ۱۳۸۱).

ویلسون^۲ (۲۰۰۰) رفتار اطلاع‌یابی را این‌گونه تعریف می‌کند: «جست‌وجوی هدفمند اطلاعات به‌عنوان پیامد یک نیاز اطلاعاتی در راستای برآوردن یک یا چند هدف». جست‌وجوی اطلاعات از سوی فرد ممکن است از طریق تعامل وی با نظام‌های اطلاعاتی دستی (نظیر یک روزنامه یا یک کتابخانه) یا از طریق تعامل با نظام‌های رایانه‌محور (نظیر وب جهان‌گستر) صورت پذیرد.

1. Information seeking behavior

2. Wilson

مارچونینی^۱ (۱۹۹۳) ویژگی اطلاع‌یابی را در حل مشکل می‌داند که بستگی به مشکل اطلاع‌یابی و نظام جست‌وجو دارد. او همچنین اطلاع‌یابی را این چنین تعریف می‌کند: «روندی که در آن بشر هدفمندانه برای تغییر موقعیت دانش در تلاش است». افراد از اطلاعات برای حل یک مشکل، اجرای کار، یا افزایش سطح ادراک استفاده می‌کنند. بنابراین، شناخت بیشتر از اطلاع‌یابی به عنوان رفتار اجتماعی به ما کمک می‌کند تا پیشرفت‌های اطلاعاتی بیشتر و نظام‌های اطلاعاتی بهتری را طراحی کنیم (ادهمی، ۱۳۸۳).

با توجه به این امر که کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی طیف وسیعی از فعالیت‌ها را انجام می‌دهند، این پرسش پیش می‌آید که آیا ضرورتی به بررسی رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان در یک کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی وجود دارد یا خیر؟ بنا به تعریف ارائه شده، رفتار اطلاع‌یابی به بررسی نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان، نحوه انتخاب و دسترسی به منابع اطلاعاتی و مواردی از این قبیل می‌پردازد و کارکردهای زیر را می‌توان برای آن برشمرد:

- کمک به کتابداران بخش فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی؛
منابع اطلاعاتی در شکل‌های مختلف عرضه می‌شوند. کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی باید با در نظر گرفتن نوع کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی و نوع مراجعه‌کنندگان آن، منابعی را انتخاب کنند که در قالبی عرضه شده است که اغلب مراجعه‌کنندگان بتوانند از آن استفاده کنند. آگاهی از رفتارهای اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان می‌تواند کتابداران بخش فراهم‌آوری را در انتخاب منابع یاری رساند.
- کمک به تقسیم‌بندی وظایف و ترسیم نمودار سازمانی؛
تردیدی وجود ندارد که نوع مواد و منابع موجود در کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی بر وظایف کتابداران بخش‌های مختلف تأثیر می‌گذارد. با بررسی رفتار اطلاع‌یابی ممکن است کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی به این نتیجه برسند که مراجعه‌کنندگان به یک شکل ویژه از منابع (مانند نقشه‌ها، مواد دیداری، شنیداری و ...) علاقه بیشتری نشان می‌دهند. گاه لازم می‌شود که بخش جدیدی به کتابخانه افزوده شود و یا وظایف کتابداران بخش‌های مختلف، دستخوش تحول و دگرگونی شود.
- کمک به شناسایی مهارت‌های لازم برای کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی؛

1. Marchionini

نظر به اینکه رفتار اطلاع‌یابی اهداف جست‌وجوی اطلاعات، روش جست‌وجو، مشکلات جست‌وجو و عوامل مؤثر بر آن را در بر می‌گیرد؛ کتابدار و اطلاع‌رسان با آگاهی از رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان کتابخانه می‌تواند به نیاز آنان پی ببرد، مهارت‌های لازم در بازیابی و استفاده از منابع اطلاعاتی را شناسایی کند، دانش و مهارت خود را متناسب با زمان و شرایط و سایر عواملی که بر رفتار اطلاع‌یابی افراد مؤثرند ارتقا بخشد، و بقا و پویایی کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی را تضمین کند (ویکی پدیا، ۱۳۹۱).

مهارت‌های محدود و عدم اطلاع مراجعه‌کنندگان از روند صحیح اطلاع‌یابی باعث طولانی شدن روند اطلاع‌یابی خواهد شد. مراجعه‌کنندگان ممکن است از این روند خسته و از کسب اطلاعات منصرف شوند. اهمیت آموزش‌های سواد اطلاعاتی بر همگان واضح است؛ اما پرسش این است که جایگاه مشاوره اطلاعاتی^۱ و آموزش‌های سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی کجاست؟ آیا الگویی خاصی برای آن در کتابخانه‌های عمومی وجود دارد؟ فعالیت‌های مناسب برای ارتقای سواد اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی چیست؟ چگونه می‌توان مهارت‌های مراجعه‌کنندگان را به سطح استاندارد رساند؟

آنچه باید بدانیم این است که سواد اطلاعاتی به معنای شناخت دقیق نیاز اطلاعاتی خود و دسترسی قاطعانه به منابع مرتبط و ارزیابی، دسته‌بندی و به‌کارگیری آنها جهت برآوردن نیاز اطلاعاتی است. کتابداران در برنامه‌های آموزش سواد اطلاعاتی باید به یاد داشته باشند که علم و دانش به سرعت در حال تغییر است و برنامه‌های آموزشی سنتی دیگر جوابگوی نیازهای مراجعه‌کنندگان نیست و کتابداران باید مراجعه‌کنندگان را با خودآموزی و یادگیری مستقل آشنا نمایند.

نظر به اهمیت رفتار اطلاع‌یابی در کتابخانه‌ها، بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای سطح آن مهم است. یکی از این عوامل مشاوره اطلاعاتی می‌باشد. مشاوره اطلاعاتی یکی از تخصص‌ها و حرفه‌هایی است که کار آن کمک به مراجعه‌کننده برای تصمیم‌گیری بهتر است. به بیان دیگر، مشاوره اطلاعاتی فرایندی مبتنی بر یک رابطه مشارکت‌جویانه تخصصی است که طی آن مشاور کارآمد با استفاده از دانش و مهارت‌های ویژه امکان رشد، حل مشکل، و تغییر مراجعه‌کننده یا مراجعه‌کنندگان خود را فراهم می‌کند (نوروزی و ولایتی، ۱۳۸۸).

1. Information counseling

در این راستا مشاوره اطلاعاتی راهکاری مناسب در جهت آموزش رفتار صحیح اطلاع‌یابی و افزایش خودکارآمدی مراجعه‌کنندگان در محیط کتابخانه می‌باشد. مشاوره اطلاعاتی و آموزش سواد اطلاعاتی از جمله مواردی است که کمتر مورد توجه کتابداران کتابخانه‌های عمومی قرار گرفته است و این در شرایطی است که مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی با دریافت این آموزش‌ها می‌توانند در دستیابی به منابع مورد نظر و در نتیجه ارتقای سطح فکری خود و بهبود شرایط فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی کشور سهم مهمی داشته باشند.

با توجه به اینکه در کشور ما فرصت‌های مطالعه و کتابخوانی افراد زیادی به دلیل عدم آشنایی با روش‌های اطلاع‌یابی یا عدم شکل‌گیری خودمحموری در اطلاع‌یابی از بین می‌رود؛ بنابراین بررسی عوامل مؤثر بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مهم می‌باشد. از جمله این عوامل مشاوره اطلاعاتی است که هنوز در کتابخانه‌های کشور ما ناشناخته باقی مانده است. آشنایی کتابداران و مراجعه‌کنندگان با مشاوره اطلاعاتی سبب بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان و افزایش سرانه مطالعه عموم مردم خواهد شد که این امر یکی از اهداف اصلی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد. افزایش سرانه مطالعه افراد جامعه به معنای پیشرفت کشور در تمامی ابعاد خواهد بود.

ویلسون شکل‌گیری خودمحموری را در اطلاع‌یابی مؤثر می‌داند. باور یا احساس فرد درباره خود یا تأثیر خود، بر تسلط فرد در موقعیت ارتباط دارد. ویلسون اعتقاد دارد که احساس قوی خودمحموری در کاربرد یک منبع منجر به استفاده گسترده‌تر و دقیق‌تر از آن منبع می‌شود. اگر شخص از توان خود در بهره‌گیری از منبع تردید کند در نتیجه استفاده درست از منبع به عمل نمی‌آید؛ حتی اگر منبع مورد نظر اطلاعات بسیار مرتبطی داشته باشد (به نقل از ادهمی، ۱۳۸۳).

لذا با توجه به کلیه موارد ذکر شده، پژوهش حاضر بر آن است که با استفاده از روش مداخله گروهی، تأثیر مشاوره اطلاعاتی را بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر مورد ارزیابی قرار دهد. در این راستا دوره‌های آموزشی رفتار صحیح اطلاع‌یابی در قالب برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی برای مراجعه‌کنندگان کتابخانه عمومی شهید توکلی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور اجرا شد و رفتار اطلاع‌یابی آنها قبل و بعد از دوره از طریق پیش‌آزمون و پس‌آزمون مورد بررسی قرار گرفت. باید توجه داشت که مشاوره اطلاعاتی ممکن است در حوزه‌های گوناگونی در کتابخانه کاربرد داشته باشد. با

این وجود هدف از کاربرد واژه مشاوره اطلاعاتی در این پژوهش، مشاوره و گفت‌وگوی کتابدار با مراجعه‌کنندگان کتابخانه در موارد زیر است: معرفی بهتر منابع موجود، انتخاب منابع مرتبط با موضوع مورد نظر کاربر، آموزش شیوه جست‌وجو در منابع، آموزش نرم‌افزار نمایه، معرفی منابع مفیدی که کمتر استفاده می‌شوند، خودکارآمدی اعضا در کتابخانه، آموزش فنون جست‌وجو در وب، شناسایی نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مخاطب کتابخانه، کاهش اضطراب کتابخانه‌ای مراجعه‌کنندگان، افزایش ساعات مطالعه مراجعه‌کنندگان و افزایش امکان رجوع مجدد مراجعه‌کنندگان به کتابخانه.

فرضیه‌های پژوهش

۱. شرکت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود دسترسی آنها به منابع کتابخانه‌ای مؤثر است؛
۲. شرکت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی آنها مؤثر است؛
۳. شرکت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود نگرش آنها در مورد اهمیت برگزاری این دوره‌ها مؤثر است.

روش پژوهش

این پژوهش، مطالعه تجربی با عنوان طرح آزمون مقدماتی و نهایی^۱ یک گروه آزمودنی می‌باشد. در این طرح تجربی، پژوهشگر با دو گروه آزمودنی مواجه است که بر اساس گزینش تصادفی انتخاب شده‌اند و با همین نوع گزینش، در دو گروه تجربی و شاهد تقسیم شده‌اند. پژوهشگر، گروه تجربی را به مدتی معین، با توجه به هدف پژوهش، در معرض نفوذ اثر متغیر مستقل X قرار می‌دهد، در حالی که گروه شاهد را از نفوذ اثر این متغیر ویژه مصون نگه می‌دارد. البته پژوهشگر در نخستین مرحله از این پژوهش از هر دو گروه آزمون مقدماتی به عمل می‌آورد و در خاتمه نیز آزمون‌های نهایی مشابهی بر این دو گروه اجرا می‌شود. در این مطالعه تجربی، پژوهشگر با استفاده از گروه شاهد که تجارب مشابهی غیر از تجربه

1. The one group pretest-posttest design

اثر متغیر مستقل بازیگر در موقعیت پژوهش، با گروه تجربی دارد؛ مقایسه‌ای میان تفاوت میانگین نمره‌های آزمون نهایی و مقدماتی در گروه تجربی و تفاوت میانگین نمره‌های آزمون نهایی و مقدماتی در گروه شاهد را به عمل می‌آورد. همچنین به علت گزینش و تقسیم تصادفی آزمودنی‌ها در این مطالعه، دو گروه نسبتاً برابر (از نظر ویژگی‌های آزمودنی‌های شرکت‌کننده) در اختیار پژوهشگراست. بنابراین او می‌تواند مقایسه‌ای میان میانگین نمره‌های آزمون‌های مقدماتی و نیز میان میانگین نمره‌های آزمون‌های نهایی در دو گروه به عمل آورد (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۸).

پژوهش مورد نظر در کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر واقع در استان اصفهان صورت گرفته است. در مرحله اول پس از اطلاع‌رسانی در مورد برگزاری کلاس‌های آموزش رفتار اطلاع‌یابی، از متقاضیان ثبت نام به عمل آمد. ۳۶ نفر به صورت داوطلبانه برای حضور در این دوره ثبت نام کردند. در ابتدای جلسات پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بین اعضای گروه آموزشی توزیع شد. از آن جایی که گویه‌های دسترسی به منابع، بهبود رفتار اطلاع‌یابی و تأثیر مشاوره اطلاعاتی بیش از سایر گویه‌ها مورد توجه بود، دوره آموزشی بر این سه حوزه تمرکز یافت. جلسه‌های آموزشی به صورت هفته‌ای یک جلسه ۹۰ دقیقه‌ای به مدت یک ماه و نیم اجرا و پس از پایان جلسه‌ها دوباره هر دو گروه به وسیله ابزار پژوهش مورد آزمون قرار گرفتند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی داوطلبان به شرح زیر است:

جدول ۱. ویژگی جمعیت‌شناختی نمونه‌ها

جنسیت	تعداد	درصد	سن (سال)	تعداد	درصد
مرد	۱۸	۵۰	زیر ۲۵ سال	۳۰	۸۳
			۲۵-۳۵	۶	۱۷
			۳۶-۴۵	۰	۰
زن	۱۸	۵۰	۴۶-۵۵	۰	۰
مدرک تحصیلی	تعداد	درصد	سابقه استفاده از کتابخانه	تعداد	درصد
کارشناسی	۶	۱۷	۱ تا ۱۰ سال	۳۶	۱۰۰
دیپلم	۳۰	۸۳	۲۰ تا ۳۰ سال	۰	۰

یافته‌ها

بر اساس جدول ۲ مشاهده می‌شود که میانگین نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایشی در متغیر دسترسی به منابع به ترتیب ۲۵.۶۱ و ۲۸.۷۵ و انحراف معیار برابر با ۳.۵۳ و ۳.۹۰ می‌باشد.

جدول ۲. نمره‌های توصیفی پیش‌آزمون و پس‌آزمون مقیاس دسترسی به منابع

گروه‌ها آماره‌ها		گروه آزمایشی		گروه کنترل	
دسترسی به منابع		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
		۲۵.۶۱	۳.۵۳	۲۵.۵۰	۳.۷۱
پیش‌آزمون					
پس‌آزمون		۲۸.۷۵	۳.۹۰	۲۴.۹۴	۳.۴۳

بر اساس جدول ۳ مشاهده می‌شود که میانگین به‌دست آمده به وسیله گروه آزمایشی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در متغیر رفتار اطلاع‌یابی به ترتیب برابر با ۴۵.۰۵ و ۴۵.۶۲ و انحراف معیار ۴.۸۵ و ۵.۶۰ می‌باشد.

جدول ۳. نمره‌های توصیفی پیش‌آزمون و پس‌آزمون مقیاس رفتار اطلاع‌یابی

گروه‌ها آماره‌ها		گروه آزمایشی		گروه کنترل	
رفتار اطلاع‌یابی		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
		۴۵.۰۵	۴.۸۵	۴۲.۷۲	۵.۰۱
پیش‌آزمون					
پس‌آزمون		۴۵.۶۲	۵.۶۰	۴۰.۳۸	۵.۱۱

بر اساس جدول ۴ مشاهده می‌شود میانگین به‌دست آمده به وسیله گروه آزمایشی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در متغیر اهمیت مشاوره اطلاعاتی به ترتیب برابر با ۲۷.۲۷ و ۳۳.۳۱ و انحراف معیار ۴.۰۸ و ۴.۱۱ می‌باشد.

جدول ۴. نمره‌های توصیفی پیش‌آزمون و پس‌آزمون متغیر اهمیت مشاوره اطلاعاتی

گروه‌ها آماره‌ها		گروه آزمایشی		گروه کنترل	
اهمیت مشاوره		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
		۲۷.۲۷	۴.۰۸	۲۶.۷۲	۴.۶۶
پیش‌آزمون					
پس‌آزمون		۳۳.۳۱	۴.۱۱	۲۷.۰۰	۴.۷۲

فرضیه نخست: شرکت کاربران کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود دسترسی آنها به منابع کتابخانه‌ای مؤثر است.

آزمون t مستقل به‌عنوان آزمون آماری جهت مقایسه نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه مورد استفاده قرار گرفته است. بر اساس جدول ۵، آزمون آماری t با مقدار ۳.۰۲ و درجه آزادی ۳۲ نشان می‌دهد که با اطمینان آماری ۹۹ درصد تفاوت بین دو گروه معنی‌دار است. بدین ترتیب فرضیه صفر رد شد و فرضیه نخست پژوهش تأیید می‌شود، یعنی بین میزان دسترسی به منابع در دو گروه آزمایش و کنترل پس از اعمال متغیر مستقل تفاوت وجود دارد.

جدول ۵. دسترسی به منابع

آماره‌ها	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	p-value	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
گروه‌بندی						
آزمایش	۲۸.۷۵	۳.۹۰	۳.۰۲	۰.۰۰۵	۳۲	۰.۰۱
کنترل	۲۴.۹۴	۳.۴۳				

فرضیه دوم: شرکت کاربران کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی آنها مؤثر است.

بر اساس جدول ۶، آزمون آماری t با مقدار ۲۸۴ و درجه آزادی ۳۲ نشان می‌دهد که تفاوت بین دو گروه با اطمینان آماری ۹۹ درصد معنی‌دار است؛ بدین ترتیب فرضیه صفر رد شد و فرضیه پژوهشی مبنی بر تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی، تایید می‌شود.

جدول ۶. رفتار اطلاع‌یابی

آماره‌ها گروه‌بندی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	p-value	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
آزمایش	۴۵.۶۲	۵.۶۰	۲۸۴	۰.۰۰۸	۳۲	۰.۰۱
کنترل	۴۰.۳۸	۵.۱۱				

فرضیه سوم: شرکت کاربران کتابخانه‌های عمومی در جلسات مشاوره اطلاعاتی بر بهبود نگرش آنها در مورد اهمیت برگزاری این دوره‌ها مؤثر است.

بر اساس جدول ۷، آزمون آماری t با مقدار ۴۰۱۲ و درجه آزادی ۳۲ نشان می‌دهد که تفاوت بین دو گروه با اطمینان آماری ۹۹ درصد معنی‌دار است؛ بدین ترتیب فرضیه صفر رد شد و فرضیه پژوهشی مبنی بر تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود نظر کاربران در مورد برگزاری این دوره، تأیید می‌شود.

جدول ۷. اهمیت مشاوره اطلاعاتی

آماره‌ها گروه‌بندی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	p-value	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
آزمایش	۳۳.۳۱	۴.۱۱	۴۰۱۲	۰.۰۰۰	۳۲	۰.۰۱
کنترل	۲۷.۰۰	۴.۷۲				

در رابطه با فرضیه نخست پژوهش، نتایج به دست آمده نشان داد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد تفاوتی معنی‌دار بین میانگین نمره‌های دو گروه آزمایشی و کنترل مشاهده می‌شود؛ لذا جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی در بهبود رفتار اطلاع‌یابی کاربران مؤثر است. در رابطه با فرضیه دوم، نتایج نشانگر معنی‌داری تفاوت در دو گروه آزمایش و کنترل در سطح اطمینان ۹۹ درصد می‌باشد. به بیان دیگر، مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه عمومی در بهبود رفتار اطلاع‌یابی اعضای کتابخانه مؤثر است.

همچنین در رابطه با فرضیه سوم، نتایج نشان داد که تفاوت معنی‌داری در گروه آزمایش و کنترل در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. لذا اعضای کتابخانه بعد از حضور در جلسات مشاوره اطلاعاتی، آن را برای کتابخانه مثبت ارزیابی نمودند و به اهمیت آن اذعان داشتند. اعضای گروه آزمایش نظرات خود را در مورد وقت گیر بودن اجرای برنامه‌های سواد اطلاعاتی در کتابخانه اعلام نمودند که میانگین آن از ۴.۱۱ در قبل از اجرای طرح به ۳.۵۳ در بعد از اجرای آن کاهش یافت. این کاهش میانگین بیان می‌نماید که اعضا بعد از شرکت در دوره بیشتر به اهمیت آن پی برده و آن را غیرضروری نمی‌دانند.

نتیجه‌گیری

بررسی نیازهای اطلاعاتی و شیوه‌های برطرف نمودن این نیازها از دهه ۱۹۲۰ آغاز شد و از اواخر دهه ۱۹۶۰ با توجه به رشد علوم و فناوری سرعت بیشتری گرفت. مجموعه انتشارات در حوزه مطالعات نیازهای اطلاعاتی از ۱۹۷۱ به بعد نشان می‌دهد که مطالعه نظام‌مند نیازهای مراجعه‌کنندگان به صورت یک پدیده بین‌المللی درآمده است. بررسی اجمالی فهرست مقاله‌های برخی نشریه‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی از جمله امرالد^۱ و چکیده‌نامه‌های ایزرا^۲ و لیزا^۳ نشانگر آن است که مطالعه نیازهای اطلاعاتی هنوز هم یکی از مسائل جدی پژوهش در این حوزه است. اینگونه بررسی‌ها بیشتر در کشورهایی که دارای نظام اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی قوی هستند؛ در جهت برپایی، تقویت یا تداوم این نظام‌ها انجام گرفته است. امروزه گستردگی منابع چاپی و عدم آشنایی کاربران با استراتژی‌ها و فنون جست‌وجو در

1. Emerald

2. Information Science Abstract

3. Library & Information Science Abstract

محیط اینترنت منجر به سردرگمی اعضا و عدم بهره‌مندی مناسب آنها از منابع اطلاعاتی شده است. به منظور رفع این نیاز اطلاعاتی، بررسی عوامل تأثیرگذار بر ارتقای رفتار اطلاع‌یابی شامل بررسی شیوه‌های جست‌وجوی منابع در اینترنت و رفع مشکلات مربوطه در این زمینه یکی از مسائل اساسی پژوهش است (یمین‌فروز و داورپناه، ۱۳۸۴).

آهنگر و وزیرپور (۱۳۸۷) در بررسی‌های خود به این نتیجه رسیدند که مهمترین موانع موجود در مسیر اطلاع‌یابی پیوسته سرعت کم اینترنت، نداشتن وقت کافی و عدم آگاهی از روش‌ها و استراتژی‌های جست‌وجو است. مرادی (۱۳۸۶) نیز در بررسی خود عمده‌ترین مشکل دانشجویان پزشکی در دسترسی به اطلاعات را عدم آشنایی آنها با منابع تخصصی تشخیص داد. فتاحی (۱۳۸۸) نیز در نتیجه‌گیری از پژوهش خود دریافت، هرچند سطح دسترسی دانش‌آموزان به اینترنت و استفاده آنها از موتورهای جست‌وجو در سطح مطلوبی قرار دارد؛ اما با مفهوم و ساختار موتورهای جست‌وجو و شیوه‌ها و ابزارهای بازیابی اطلاعات آشنایی اندکی دارند. با توجه به تحقیقات ذکر شده، در پژوهش حاضر مشاوره اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان منتخب عضو کتابخانه عمومی فولادشهر راه حل دو موضوع عمده قرار گرفت. در درجه اول ارتقای سواد اطلاعاتی آنها از طریق آشنایی با موتورهای جست‌وجو و استراتژی‌های جست‌وجو در اینترنت، جست‌وجوی منابع در نرم‌افزار نمایه، جست‌وجو در محیط کتابخانه‌ای، و در مرحله بعد آگاه‌سازی آنها از منابع اطلاعاتی و چگونگی بهره‌برداری از آنها شامل طبقه‌بندی موضوع‌ها در رده‌بندی دیویی و انواع منابع مرجع. پس از این جلسات، اعضا رفتار اطلاع‌یابی مناسب‌تری از خود نشان دادند و دسترسی بهتری به منابع کتابخانه‌ای داشتند. به طوری که در انتهای برگزاری جلسات نتایج گروه آزمون نشان داد برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی در بهبود دسترسی کاربران به منابع کتابخانه‌ای، در بهبود رفتار اطلاع‌یابی کاربران و بر نگرش مثبت کاربران در مورد اهمیت برگزاری این جلسات تأثیر به‌سزایی دارد. این امر در توافق با نتایج حاصل از تحقیقات شمسایی (۱۳۸۶) و مرادی (۱۳۸۶) است که نشان دادند مشاوره و راهنمایی کتابداران و متخصصان موضوعی راه حلی مناسب جهت حفظ پویایی کاربران در برخورد با فناوری‌های نو و ارتقای روش‌های جست‌وجو و دریافت منابع از اینترنت می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر نتیجه پژوهش حریری و نوری (۱۳۸۷) را نیز تأیید نمود که

حاکمی از تمایل اکثریت اعضای جامعه آماری مورد بررسی در گرفتن مشاوره و راهنمایی برای ارتقای مهارت‌های سواد اطلاعاتی‌شان می‌باشد.

در رابطه با اهمیت ایجاد دوره‌های آموزشی مهارت‌های اطلاع‌یابی و نیاز اعضا به این دوره‌ها این پژوهش تأییدکننده پژوهش شوهم^۱ (۱۹۹۸) است. یافته‌های او نشان داد که با وجود تغییرات زیاد در فناوری‌های اطلاعاتی، الگوهای گردآوری اطلاعات هنوز دستخوش تغییر نشده است. پس اعضا نیاز دارند با الگوهای جدید گردآوری اطلاعات آشنا شوند. همچنین نتایج پژوهش حاضر منطبق با یافته‌های ماتوسیاک^۲ (نقل از مختارپور، ۱۳۸۶) است. او به این نتیجه رسید که آزمودنی‌ها به استفاده از یک روش خاص تمایل بیشتری دارند. آنها بیشتر از روشی استفاده می‌کردند که بار اول نتایج موفقیت‌آمیزی برای آنها به همراه داشته و تقریباً هرگز امکانات دیگر مجموعه را در خلال اولین رویارویی خود با مجموعه مورد آزمایش قرار ندادند. ماتوسیاک به این نتیجه رسید که رفتار اطلاع‌یابی کاربران پس از کاوش در مجموعه و فراگیری سایر امکانات موجود متحول می‌شود. یکی از اهداف برگزاری دوره‌های آموزشی مشاوره اطلاعاتی آشنایی اعضا با همه امکانات کتابخانه و متحول شدن رفتار اطلاع‌یابی آنها است.

دیوتا^۳ (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که در کشورهای در حال توسعه تقسیم اطلاعات بر اساس زمینه‌های آموزشی شخصی استفاده‌کنندگان می‌باشد. این نتیجه هماهنگ با نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر اهمیت برگزاری دوره‌های آموزشی رفتار اطلاع‌یابی جهت دریافت اطلاعات مناسب می‌باشد. در ضمن در برگزاری دوره‌های مشاوره اطلاعاتی به غنی‌سازی رفتار اطلاع‌یابی اعضا پرداخته شد تا سهم بیشتری در کسب اطلاعات داشته باشند.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که توجه بیشتر به نیاز اطلاعاتی کاربران در طول دوران عضویت در کتابخانه و ارضای نیازهای اولیه اطلاع‌یابی آنها منجر به دسترسی مؤثر به منابع و بهبود رفتار اطلاع‌یابی اعضا در محیط کتابخانه می‌شود. مشاوره اطلاعاتی یکی از روش‌های مؤثر در جهت تحقق این هدف است. در نتیجه این امر افراد احساس خودکارآمدی در محیط کتابخانه را درک خواهند نمود. احساس خودکارآمدی تجربه شیرینی از کتابخانه در ذهن

1. Shoham

2. Matusiak

3. Dutta

جامعه بر جای خواهد گذاشت و افراد را به مطالعه مشتاق‌تر و فضای کتابخانه را محیطی لذت‌بخش خواهد نمود که در نهایت با مراجعه بیشتر به کتابخانه سرانۀ مطالعه افراد جامعه افزایش پیدا خواهد کرد که این خود از اهداف نهاد کتابخانه‌های عمومی می‌باشد.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برخی پیشنهادها جهت افزایش تعداد اعضا و بهبود سرانۀ مطالعه در کتابخانه‌های عمومی به شرح زیر است:

۱. آموزش کتابداران و ارتقای سطح سواد اطلاعاتی آنها توسط سازمان مادر با هدف برگزاری دوره‌های مشاورۀ اطلاعاتی در کتابخانه؛

۲. برگزاری دوره‌های آموزشی روش‌های جست‌وجوی پیوسته (موتورهای جست‌وجو، بزرگراه‌های اطلاعاتی، استراتژی‌های جست‌وجو) و روش‌های جست‌وجو در نرم‌افزار نمایه برای اعضای جدید و اعضای داوطلب؛

۳. تقسیم‌بندی اعضای کتابخانه به گروه‌های دانشجویان، دانش‌آموزان، زنان خانه‌دار، گروه‌های اوقات فراغت و... و شناسایی نیازهای اطلاعاتی گروه مورد نظر و آموزش رفتار اطلاع‌یابی مناسب برای آن گروه. برای مثال، نیاز اصلی گروه دانشجویان آشنایی با جست‌وجو در محیط پیوسته است؛ اما نیاز اصلی دانش‌آموزان دورۀ راهنمایی علاوه بر آشنایی با محیط پیوسته، نیاز به آشنایی با منابع مرجع و دانشنامه‌های کودک و نوجوان جهت انجام تکالیف مدرسه و عادت به مطالعه است. البته با توجه به تعدد گروه‌ها برگزاری جلسۀ جداگانه برای هر گروه امکان‌پذیر نیست. به همین دلیل جلسات به صورت جمعی با حضور تمام گروه‌ها برگزار می‌شود؛ اما توجه به نیاز اطلاعاتی هر گروه در برخوردهای شخصی بین کتابدار و مراجعه‌کنندگان باید مورد توجه قرار گیرد. کتابداران باید توجه داشته باشند که اعضای کتابخانه یادگیرندگان مادام‌العمر هستند و همیشه منتظر شنیدن یک فن و روش جدید برای دسترسی بهتر به منابع می‌باشند؛

۴. آسیب‌شناسی رفتار اطلاع‌یابی هر گروه و شناسایی نیازهای اطلاعاتی اصلی آنها؛

۵. تبلیغات جذاب و تصاویر جالب در سطح کتابخانه جهت جلب نظر کاربران به شرکت در این دوره‌ها؛
۶. توزیع بروشور مهارت‌های اطلاع‌یابی در جلسات یا هنگام ثبت نام اعضا جهت جلب نظر آنها برای شرکت در دوره‌های آموزشی؛
۷. هماهنگی با مدارس جهت شرکت دانش‌آموزان در این جلسات و آشنایی آنها با محیط کتابخانه و علاقه‌مند نمودن دانش‌آموزان جهت ثبت نام در کتابخانه؛
۸. توجه به نیازهای اطلاعاتی افراد هر گروه در سفارش کتاب از طریق سامانه مخصوص سفارش کتاب نهاد کتابخانه‌های عمومی (طرح کتاب من)؛
۹. انطباق دانش کتابداران با نیازهای اطلاعاتی اعضا و انتقال آن از طریق مشاوره اطلاعاتی.

منابع

- آهنگر، عادل و وزیرپور کشمیری، مهرداد (۱۳۸۷). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱ (۳)، ۱-۱۴.
- ادهمی، اعظم (۱۳۸۳). اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی چیست؟. *فصلنامه اطلاع‌رسانی*، ۱۹ (۳ و ۴)، ۳۱-۳۶.
- حاجی شمسی، علی (۱۳۸۶). نقش کتابداران در ترویج روابط، مشاوره و راهنمایی کاربران کتابخانه‌های دیجیتال. بازیابی شده در تاریخ ۳۱ فروردین ۱۳۹۱ از: <http://ejournal.irandoc.ac.ir>
- داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۱). جست‌وجوی اطلاعات علمی پژوهشی در منابع چاپی و الکترونیکی. تهران: دبیزش؛ چاپار.
- فتاحی، رحمت‌الله؛ صابری، مریم و دخت‌عصمتی، محدثه (۱۳۸۸). پویا سازی نظام آموزشی و مشارکت در فرآیند یاددهی-یادگیری. بازیابی شده در تاریخ ۹ شهریور ۱۳۹۰ از: <http://profdoc.um.ac.ir>
- مختارپور، رضا (۱۳۸۶). بررسی و مقایسه رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. بازیابی شده در تاریخ ۹ شهریور ۱۳۹۰ از: <http://ejournal.irandoc.ac.ir>
- مرادی، لیلیا (۱۳۸۶). بررسی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان علوم پزشکی استان مازندران. *ماهنامه ارتباط علمی*، ۷ (۲)، ۴۲-۴۸.
- نادری، عزت‌اله و سیف نراقی، مریم (۱۳۷۸). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی. تهران: انتشارات بدر.

نوروزی، علیرضا و ولایتی، خالد (۱۳۸۸). مشاوره اطلاعاتی: اصول، روش‌ها و فنون. تهران: چاپار.
نوری پیرنق، محمد و حریری، نجلا (۱۳۸۷). بررسی نیازهای اطلاعاتی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. فصلنامه دانش‌شناسی، ۱ (۲)، ۱۱۳-۱۲۷.
ویکی پدیا (۱۳۹۱). رفتار اطلاع‌یابی. دانشنامه ویکی‌پدیا، بخش فارسی. بازیابی در تاریخ ۸ بهمن ۱۳۹۱ از:
<http://fa.wikipedia.org/wiki/>
یمین‌فروز، موسی و داوودپناه، محمدرضا (۱۳۸۴). نیاز اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی. فصلنامه کتاب، ۶۳، ۱۲۳-۱۳۲.

References

- Shoham, Snunith (1998). Scholarly communication: A study of Israeli academic researchers. *Journal of Librarianship and Information Science*, 30 (2), 113-121.
Dutta, Renee (2009). Information needs and information – seeking behavior in developing countries: A review of the research. *The International Information & Library Review*, 41 (1), 44-51.
Marchionini, Gary (1995). *Information seeking in electronic environment*. New York: Cambridge University Press.
Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3 (2), 49-56.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

باقری، مرضیه؛ عشرت‌زمانی، بی‌بی و عبدالحی، سید مجید (۱۳۹۱). تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۴)، ۳۷۵-۳۸۹.