

تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای و رفتارهای کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر

مرضیه باقری

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان
Marziyehbagheri10@yahoo.com

احمد شعبانی (نویسنده مسئول)

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان
shabania@edu.ui.ac.ir

محمدرضا عابدی

دانشیار گروه مشاوره دانشگاه اصفهان
m.r.abedi@edu.ui.ac.ir
تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۲/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۳/۱۸

چکیده

هدف: هدف از انجام این پژوهش، بررسی میزان تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای و رفتارهای کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه‌های عمومی است.

روش: روش اجرای پژوهش مبتنی بر مداخله گروهی و مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون بین دو گروه منتخب آزمایش و کنترل است. جامعه آماری، کاربران عضو کتابخانه شهید توکلی فولادشهر اصفهان بودند که از آن میان ۳۰ نفر از اعضای داوطلبانه انتخاب شدند و در دو گروه آزمایش و کنترل نظم یافتند. سپس جلسات مشاوره اطلاعاتی (۶ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای) برای اعضای گروه آزمایش برگزار شد. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد و داده‌ها با آزمون کواریانس تحلیل گردید.

یافته‌ها: مقایسه یافته‌ها نشانگر تفاوتی معنادار در نمره‌های کسب‌شده در پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه آزمایش و کنترل در مولفه اضطراب کتابخانه‌ای بود. به بیان دیگر، نتایج نشان داد برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی، در کاهش اضطراب کتابخانه‌ای کاربران تأثیر به‌سزایی دارد ($p \leq 0.05$). این تحقیق سعی در بیان اهمیت مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی دارد. مشاوره اطلاعاتی به‌عنوان یک کارکرد مفید در عصر اطلاعات می‌تواند شاخصی برای تشخیص پویایی کتابخانه‌های عمومی باشد و به‌عنوان عاملی مؤثر در کاهش اضطراب کاربران منجر به بهره‌مندی مناسب افراد جامعه از منابع و امکانات کتابخانه‌های عمومی گردد.

اصالت/ارزش: این پژوهش از آن رو حائز اهمیت است که تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی را بر بهبود کارایی کاربران کتابخانه‌های عمومی از جهات اضطراب و رفتارهای کتابخانه‌ای به‌شيوه‌ای نوین مورد بررسی قرار می‌دهد.

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

مقدمه

واژه Anxiety از کلمه لاتین Anxietas که به معنای ناآرامی و به حساسیت‌های جسمانی و روانی که در پاسخ به تهدید، اعم از حقیقی یا خیالی که به وسیله ارگانیزم ابراز و ایجاد شده، اشاره می‌کند (فرجاد، ۱۳۷۴، ص ۱۷۶).

اضطراب طبیعی در وضعیت‌های تهدیدکننده بروز می‌کند. در این حالت، وضعیت روانی مبتنی بر تشویش و نگرانی، با تغییرات فیزیولوژیکی همراه است که فرد را برای دفاع یا فرار (جنگ یا گریز) آماده می‌کند؛ از جمله افزایش سرعت ضربان قلب، فشار خون، سرعت تنفس، و تنش عضلات. در این وضع، توجه بر روی وضعیت تهدیدکننده معطوف می‌شود، فعالیت عصبی سمپاتیک افزایش می‌یابد، و موجب لرزش، پرادراری، و اسهال می‌گردد (گلدرا^۱، ۲۰۰۵، ص ۹۴).

می^۲ (به نقل از شارف^۳، ۱۳۸۱، ص ۱۸۵) دو نوع اضطراب را مطرح می‌کند: اضطراب به‌هنگار و اضطراب روان‌رنجورانه که اولی باعث تحرک و پیشرفت و دومی باعث آسیب می‌شود. یکی از زیرمجموعه‌های مهم اضطراب به‌هنگار که بسیار مورد توجه روان‌درمانگران است، اضطراب وجودی می‌باشد. هرچند اضطراب دارای نمودهای جسمی است، ولی از وجود ریشه می‌گیرد. انسان‌ها باید با دنیای اطراف خویش مواجه شوند، نیروهای پیش‌بینی‌نشده را تحمل کرده و به‌طور کلی جای خود را در محیط اجتماعی مورد شناسایی قرار دهند. از آنجا که اضطراب ممکن است در مکان‌ها و شرایط متفاوتی بروز یابد و انواع مختلفی داشته باشد. نوعی از اضطراب که در این پژوهش مورد توجه است، اضطراب کتابخانه‌ای است.

اضطراب کتابخانه‌ای زائیده علل مختلفی است. اضطراب کتابخانه‌ای عاملی بازدارنده است و برطرف کردن آن می‌تواند کارایی کاربران را افزایش دهد. اضطراب کتابخانه‌ای داشتن احساس منفی، از جمله تردید، تنش، ترس، و ناپسامانی ذهنی است (خدیوی، ۱۳۸۳). این احساس زمانی به وجود می‌آید که یک دانشجو برای اهداف تحقیقاتی به کتابخانه مراجعه نموده و خود را از انجام آن ناتوان می‌بیند (خدیوی و همکاران، ۱۳۸۵). اضطراب کتابخانه‌ای نمودهای مختلفی در افراد دارد. بسیاری اوقات، کاربران از طرح سؤال خود اِکراه داشته و یا از بیان مشخص آن طفره می‌روند. دلایل این امر می‌تواند موارد زیر باشد:

1. Gelder

2. May

3. Sharf

- کاربران فکر می‌کنند پرسش آنها ارزشی ندارد که وقت کتابدار را بگیرند؛
- کاربران فکر می‌کنند عدم آگاهی آنها موجب ناخوشایندی دیگران خواهد شد؛
- کاربران نسبت به وظیفه پاسخگویی کتابدار دچار تردید هستند؛
- کاربران نسبت به توانایی کتابدار در رفع نیاز اطلاعاتی آنها تردید دارند؛
- کاربران انجام کلیه امور را در کتابخانه بر عهده خود می‌پندارند (گروگان^۱؛ به نقل از علیجانی، ۱۳۸۸).

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

- اضطراب یا سردرگمی به دلیل وسعت کتابخانه و منابع آن؛
- عدم آگاهی از محل کتاب و سایر منابع در قفسه‌ها یا موضوعاتی از این قبیل؛
- فقدان اعتماد نسبت به نحوه انجام وظایف محوله؛
- احساس بی‌کفایتی؛
- و تردید در تقاضای کمک (جوکار و طاهریان، ۱۳۸۷).

بهره‌گیری از کتابخانه در صورتی امکان‌پذیر است که موقعیت ایجاد تمرکز جهت انجام تحقیق برای کاربر فراهم شود. اگر کتابخانه‌ها این موقعیت را برای کاربران به وجود نیاورند، نتیجه‌ای غیر از سردرگمی و اتلاف وقت نداشته و زمینه‌ساز ایجاد بروز اضطراب کتابخانه‌ای در کاربران کتابخانه می‌شود (تاج‌الدینی و سادات موسوی، ۱۳۸۹).

با توجه به اهمیت کتابخانه‌های عمومی در جامعه، بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات آن بسیار مهم است. اهمیت بررسی این عوامل از آن رو است که مجموعه کتابخانه‌ها عمومی بایستی تلاش خود را صرف آن کنند تا با ایجاد ساز و کارهای مناسب و از میان برداشتن موانع، در راستای جذب حداکثری جامعه استفاده‌کننده از خدمات، در راستای اعتلاء و دستیابی به اهداف گام بردارند. بنابر اهمیت مولفه‌های اضطراب و رفتار کتابخانه‌ای در این تحقیق، به بررسی تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی بر کاهش اضطراب و رفتارهای کتابخانه‌ای در بین کاربران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور پرداخته می‌شود.

مشاوره اطلاعاتی یکی از حرفه‌ها و تخصص‌هایی است که کار آن کمک به مراجعه‌کننده برای تصمیم‌گیری بهتر است. به بیان دیگر، مشاوره اطلاعاتی فرآیندی مبتنی بر یک رابطه

1. Gerogan

2. Rabinowitz

مشارکت جویانه تخصصی 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 می‌آورد (نوروزی، ۱۳۸۸). در این پژوهش، متغیرهای خودکارآمدی، مراجعه مجدد به کتابخانه، اشتیاق به مطالعه، و لذت‌بخش بودن محیط کتابخانه به منزله عوامل تجربی از موضوع اضطراب مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به دامنه متغیرهای 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 مراجعه مجدد به کتابخانه، اشتیاق به مطالعه بیشتر، لذت‌بخش 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.

پرسش‌های اساسی

پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این پرسش کلی است که آیا مشاوره اطلاعاتی (با استفاده از شیوه مداخله گروهی) بر اضطراب کتابخانه‌ای و رفتارهای کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه عمومی شهید توکلی مؤثر است؟ بر این اساس، پرسش‌های زیر مورد بررسی قرار خواهد گرفت:

۱. آیا مشاوره اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه‌های عمومی مؤثر است؟
۲. آیا مشاوره اطلاعاتی بر احساس خودکارآمدی کاربران کتابخانه‌های عمومی مؤثر است؟
۳. آیا مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران کتابخانه‌های عمومی مؤثر است؟
۴. آیا مشاوره اطلاعاتی بر مراجعه مجدد کاربران به کتابخانه عمومی مؤثر است؟
۵. آیا مشاوره اطلاعاتی بر احساس لذت‌بخش بودن محیط برای کاربران کتابخانه‌های عمومی مؤثر است؟

روش پژوهش

ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته بود با ۳۲ سؤال بود. در ارتباط با مولفه اضطراب کتابخانه‌ای ۶ سؤال، خودکارآمدی در کتابخانه ۶ سؤال، مراجعه مجدد به کتابخانه ۷ سؤال، اشتیاق به مطالعه ۷ سؤال، و لذت‌بخش بودن محیط کتابخانه ۶ سؤال در پرسشنامه در نظر گرفته شد. ضمن آنکه از ابزارهای موجود در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای مانند پرسشنامه استاندارد اضطراب کتابخانه‌ای باستیک^۱ نیز بهره‌جویی شده است. روایی محتوایی این پرسشنامه توسط ۵ نفر از متخصصان و اعضای هیأت علمی تأیید شد. ابزار به کار رفته جهت تعیین پایایی پرسشنامه آلفای کرونباخ بود که ضریب مزبور ۷۳ درصد به دست آمد.

در این طرح تجربی، محقق با استفاده از گروه شاهد که تجارب مشابهی غیر از تجربه اثر متغیر مستقل بازیگر در موقعیت تحقیق با گروه تجربی دارد، مقایسه‌ای میان تفاوت میانگین نمرات آزمون نهایی و مقدماتی در گروه تجربی و تفاوت میانگین نمرات آزمون نهایی و مقدماتی در گروه شاهد را به عمل می‌آورد. همچنین به علت گزینش و تقسیم تصادفی آزمودنی‌ها در این طرح تجربی، دو گروه نسبتاً برابر (از نظر ویژگی‌های آزمودنی‌های شرکت‌کننده) در اختیار محقق است. بنابراین او می‌تواند مقایسه‌ای میان میانگین نمرات آزمون‌های مقدماتی و نیز میان میانگین نمرات آزمون‌های نهایی در دو گروه به عمل آورد (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۹). در تمام مطالعات پژوهشی، تلاش محقق بر آن است تا افرادی را برای نمونه انتخاب کند که دارای کمترین انحراف از ویژگی‌های جامعه مورد نظر باشند. هر چند ممکن است این انتظار، به طور کامل، برآورده نگردد (گال و بورگ، ۱۳۸۸). انتخاب گروه‌های آزمایش و گواه این پژوهش از بین اعضای کتابخانه شهید توکلی فولادشهر اصفهان انجام پذیرفت و آموزش مورد نیاز در این بررسی طی شش جلسه به اعضای گروه آزمایش داده شد.

جلسه اول: معرفی خدمات کتابخانه‌های عمومی و روش‌های کسب اطلاعات در محیط کتابخانه جهت رفع نیاز اطلاعاتی افراد جامعه؛

جلسه دوم: معرفی منابع کتابخانه‌ای و سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی

(www.iplf.ir)

1 . S. L. Bostick's Scale of Library Anxiety

جلسه سوم: معرفی طرح‌ها و خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی؛
جلسه چهارم: معرفی رده‌بندی دیویی (تقسیم‌بندی موضوعی) و جستجو در منابع مکتوب؛
جلسه پنجم: معرفی اینترنت و موتورهای جستجو؛
جلسه ششم: معرفی اجزاء وب و فرمول‌بندی جستجو؛

جدول ۱. طرح آزمون مقدماتی و نهایی با گروه شاهد و استفاده از گزینش تصادفی

گروه	آزمون مقدماتی	متغیر مستقل	آزمون نهایی
تجربی R	T1	X	T2
شاهد R	T1	—	T2

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، در این طرح تجربی، محقق 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. محقق، گروه تجربی را به مدتی معین، با توجه به هدف تحقیق، 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، محقق در اولین 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 می‌کند.

یافته‌ها

در این قسمت، هر یک از پرسش‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و نتایج در قالب جدول ارائه می‌شود. از مجموع ۳۰ فرد مورد آزمون در این پژوهش، ۷ نفر معادل ۲۳/۳ درصد مرد و ۲۳ آزمودنی معادل ۷۶/۷ درصد زن بودند. در پاسخ به این پرسش که «آیا مشاوره اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه‌های عمومی، مؤثر است؟»، با استفاده از آزمون لوین^۱ پیش فرض تساوی واریانس‌های نمرات دو گروه آزمایش و کنترل تأیید گردید ($P \geq 0/05$). با توجه به رعایت این پیش فرض، تحلیل کواریانس انجام شد که نتایج این تحلیل در جدول ۲ آمده است.

1 . Levene

جدول ۲. تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر درمان اضطراب کتابخانه‌ای

متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
پیش‌آزمون	۱	۱۶/۶۵	۱/۵۸	۰/۲۱	۰/۰۵	۰/۲۲
گروه	۱	۵۷/۲۰	۵/۴۴	۰/۰۲	۰/۱۶	۰/۶۱

بر اساس جدول ۲، F به دست آمده در دو گروه آزمایش و کنترل معنادار است ($p \leq 0/05$) بنابراین تفاوت مشاهده شده بین میانگین کل نمرات اضطراب کتابخانه‌ای در گروه آزمایش و کنترل که از جدول میانگین‌ها مشهود است، معنادار است. در نتیجه جلسات مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای مؤثر بوده است. بنابراین پرسش اول پژوهش مبنی بر تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر درمان اضطراب کتابخانه‌ای مورد تأیید قرار می‌گیرد.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش مبنی بر اینکه «آیا مشاوره اطلاعاتی بر خودکارآمدی کاربران کتابخانه‌های عمومی، مؤثر است؟»، پیش‌فرض همسانی واریانس‌ها برای تحلیل کواریانس با استفاده از آزمون لوین بررسی شد. بر این قرار، در تمام ابعاد، فرض تساوی واریانس‌های نمرات رعایت شده است. با رعایت سایر پیش‌فرض‌ها، استفاده از آزمون F با محدودیتی مواجه نبوده و تحلیل کواریانس انجام شد. نتایج این تحلیل در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر خودکارآمدی کاربران

متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
پیش‌آزمون	۱	۱۵۹	۱۴/۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۵	۰/۹۵
گروه	۱	۳۵۸	۳۲/۷۳	۰/۰۰	۰/۵۴	۱/۰۰

بر اساس جدول ۳، جلسات مشاوره اطلاعاتی بر خودکارآمدی کاربران مؤثر بوده است. لذا سؤال دوم مبنی بر مؤثر بودن مشاوره اطلاعاتی بر خودکارآمدی کاربران تأیید می‌شود. در خصوص پاسخ به سؤال سوم پژوهش که «آیا مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران کتابخانه‌های عمومی، مؤثر است؟»، نتایج زیر به دست آمد:

با استفاده از آزمون لوین، در تمام ابعاد فرض تساوی واریانس‌های نمرات رعایت شده است. با رعایت سایر پیش فرض‌ها، استفاده از آزمون F با محدودیتی مواجهه نبوده و تحلیل کواریانس انجام شد. نتایج این تحلیل در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران

متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
پیش‌آزمون	۱	۷۲/۵۱	۱۵/۹۴	۰/۰۰	۰/۳۷	۰/۹۷
گروه	۱	۷۹/۸۴	۱۷/۵۵	۰/۰۰	۰/۳۹	۰/۹۸

بر اساس جدول ۴، F به دست آمده در دو گروه آزمایش و کنترل معنادار است ($p < 0/05$). بنابراین تفاوت مشاهده شده بین میانگین گروه‌های آزمایش و کنترل، که از جدول میانگین‌ها مشهود است، معنادار می‌باشد. براین قرار جلسات مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران مؤثر بوده است؛ لذا سؤال سوم مبنی بر مؤثر بودن مشاوره اطلاعاتی بر اشتیاق به مطالعه کاربران تأیید می‌شود.

سوال چهارم پژوهش به این نکته می‌پردازد که «آیا مشاوره اطلاعاتی بر مراجعه مجدد کاربران به کتابخانه‌های عمومی، مؤثر است؟». نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۵ آمده است:

پیش فرض همسانی واریانس‌ها برای تحلیل کواریانس با استفاده از آزمون لوین بررسی شد. در تمامی ابعاد فرض تساوی واریانس‌های نمرات رعایت شده است. با رعایت سایر پیش فرض‌ها، استفاده از آزمون F با محدودیتی مواجهه نبوده و تحلیل کواریانس انجام شد. نتایج این تحلیل در جدول ۵ آمده است:

جدول ۵. تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر مراجعه مجدد کاربران به کتابخانه

متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
پیش‌آزمون	۱	۶۵/۶۵	۱۰	۰/۰۰۴	۰/۲۷	۰/۸۶
گروه	۱	۳۹/۶۸	۶/۱	۰/۰۲	۰/۱۸	۰/۶۶

بر اساس جدول ۵، F به دست آمده در دو گروه آزمایش و کنترل معنادار است ($p \leq 0/05$) و به این معناست که تفاوت مشاهده شده بین میانگین دو گروه آزمایش و کنترل معنادار است. در نتیجه جلسات مشاوره اطلاعاتی بر مراجعه مجدد کاربران مؤثر بوده است. لذا سؤال چهارم مبنی بر مؤثر بودن مشاوره اطلاعاتی بر مراجعه مجدد کاربران تأیید می‌شود.

سؤال پنجم پژوهش در ارتباط با این موضوع است که «آیا مشاوره اطلاعاتی بر احساس لذت بخش بودن محیط کتابخانه در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی، مؤثر است؟». بر اساس آزمون لوین، پیش فرض تساوی واریانس‌های نمرات دو گروه آزمایش و کنترل تأیید گردید ($p \geq 0/05$). با توجه به رعایت این پیش فرض تحلیل کواریانس انجام شد و نتایج این تحلیل در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. تحلیل کواریانس در مورد تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر لذت بخش بودن محیط کتابخانه

متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
پیش آزمون	۱	۲۷/۶۸	۵/۱۹	۰/۰۳۱	۰/۱۶	۰/۵۹
گروه	۱	۵۲/۰۷	۹/۷۸	۰/۰۰۴	۰/۳۶	۰/۸۵

بر اساس جدول ۶، F به دست آمده در دو گروه آزمایش و کنترل معنادار است ($p \leq 0/05$) و به این معناست که تفاوت مشاهده شده بین میانگین کل نمرات لذت بخش بودن محیط کتابخانه در گروه آزمایش و کنترل معنادار است. در نتیجه، جلسات مشاوره اطلاعاتی بر لذت بخش بودن کتابخانه مؤثر بوده است. بنابراین سؤال پنجم پژوهش مبنی بر تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر درمان لذت بخش بودن کتابخانه پذیرفته می‌شود.

نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق در خصوص اضطراب کتابخانه‌ای نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در پس آزمون گروه آزمایش و گروه گواه وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که دوره مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای تأثیرگذار بوده است. همچنین، یافته‌های حاصل از تحقیق روی گروه‌های آزمون و گواه نشان داد که مشاوره اطلاعاتی روی

خودکارآمدی کاربران، اشتیاق به مطالعه آن‌ها، مراجعه مجدد آن‌ها به کتابخانه، و احساس لذت از محیط کتابخانه تأثیر مثبت معنادار داشته است.

این یافته‌ها با نتایج تحقیقات جیائو و آنوگبوزیه^۱ (۲۰۰۱)، جیائو و آنوگبوزیه (۲۰۰۲)، جیائو و آنوگبوزیه (۲۰۰۴)، و گروس و لاتام^۲ (۲۰۰۷) همخوانی دارد. جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۱) به بررسی رابطه بین عادات مطالعاتی دانشجویان کارشناسی ارشد از قبیل مهارت‌های مطالعه و مدیریت زمان با اضطراب کتابخانه‌ای پرداختند. در پایان پژوهش این نتیجه به دست آمد که دانشجویان دارای سطوح پایین‌تر مهارت‌های مطالعه، اضطراب کتابخانه‌ای را بیشتر از دیگران تجربه می‌کنند. در جلسات مشاوره اطلاعاتی بررسی حاضر، انتخاب منبع مناسب جهت مطالعه و مدیریت زمان در راستای کاهش میزان زمان دسترسی به مرتبط‌ترین منبع، مورد تأکید قرار گرفت. با توجه به نتایج جیائو و آنوگبوزی می‌توان به این نتیجه رسید که آشنایی کاربران با منابع مکتوب و مدیریت زمان بر کاهش اضطراب کاربران مؤثر بوده است.

از مطالعه یراباک، مه‌یر و کوردیناس^۳ (۲۰۰۱) چند شرط برای کارکنان کتابخانه و روشی که آن‌ها با استفاده کنندگان تعامل برقرار می‌کنند، می‌توان استخراج کرد: انجام پیش‌بینی‌های لازم از جانب کارکنان کتابخانه جهت اعلام آمادگی و دسترس‌پذیری، توجه به فناوری به عنوان یک عامل بنیادین مرتبط با تماس بین فردی، و هشیاری نسبت به علائم اضطراب کتابخانه. در این صورت امکان کمک مؤثر کارکنان به کاربران کتابخانه فراهم می‌شود. در این پژوهش نیز با توجه به این که در برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی کتابدار شیوه‌ای پیش‌بینانه را در پیش گرفته و اعلام آمادگی و دسترس‌پذیری خود را به اثبات رسانده است، با توجه به نتایج جرابک و همکاران، این امر موجب افزایش کیفیت ارتباط میان فردی و در نتیجه موجب کاهش اضطراب کتابخانه‌ای شده است.

جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۲) به بررسی رابطه بین وابستگی اجتماعی و اضطراب کتابخانه‌ای در میان دانشجویان پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که دانشجویان دارای نگرش جمعی، اضطراب کتابخانه‌ای کمتری را تجربه می‌کنند. این پژوهشگران بر این باورند که بهبود منافع مشترک و جمعی در دانشجویان، و تشویق آنها به شرکت در فعالیت‌های گروهی می‌تواند در کاهش اضطراب کتابخانه‌ای مؤثر باشد. با توجه به اینکه جلسات مشاوره اطلاعاتی به صورت

1. Q. G. Jiao & A. J. Onwuegbuzie

2. M. Grooss & D. Latham

3. Jerabac, Meyer & Kordinas

گروهی تشکیل شد، همین امر در بهبود منافع مشترک و جمعی و تشویق آن‌ها به انجام کار گروهی موثر بود که در نتیجه منجر به کاهش اضطراب کتابخانه‌ای گردید.

آنو گبوزی و جیائو (۲۰۰۴) به همراه باستیک، مدلی از اضطراب کتابخانه‌ای مبتنی بر فرآیند سواد اطلاعاتی به نام مدل آی. ای. ام^۱ یا متوسط انتظار اضطراب ارائه دادند. از جمله نتایج این مطالعه که هدف آن بررسی تأثیر اضطراب کتابخانه‌ای بر برونداد آموزشی بود، مشاهده رابطه منفی اضطراب کتابخانه‌ای با عملکرد پژوهش و رابطه مثبت آن با خود ادراکی است. با توجه به اینکه در جلسات مشاوره اطلاعاتی، آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی مورد تأکید قرار داشت، انتظار می‌رفت که کاهش سطح اضطراب کتابخانه‌ای را در اعضا داشته باشیم. بعد از برگزاری جلسات کاربران توانایی انجام پژوهش و تحقیق در محیط کتابخانه و محیط مجازی را کسب نمودند و در نتیجه اضطراب کمتری را تجربه کردند.

جیائو و آنو گبوزی (۲۰۰۴) به بررسی رابطه بین نگرش نسبت به کامپیوتر و اضطراب کتابخانه‌ای پرداختند. نتایج این تحقیق رابطه معنی‌داری بین نگرش منفی نسبت به کامپیوتر و افزایش اضطراب کتابخانه‌ای را مورد تأیید قرار داد. در جلسات مشاوره اطلاعاتی، آموزش‌های مربوط به محیط مجازی از طریق کامپیوتر انجام شد که همین امر در آشنایی کاربران با کامپیوتر و ایجاد نگرش مثبت آن‌ها تأثیر داشت و در نتیجه منجر به کاهش اضطراب کتابخانه‌ای ایشان شد.

گروس و لاتام^۲ (۲۰۰۷) مهارت‌های سواد اطلاعاتی و خودارزیابی دانشجویان از این مهارت‌ها و رابطه آنها با سطوح اضطراب کتابخانه‌ای را مورد سنجش قرار دادند. در این پژوهش، نمرات آزمون سواد اطلاعاتی^۳ و مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک برای درک رابطه بین این دو متغیر مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش همبستگی منفی ضعیفی بین نمرات اضطراب کتابخانه‌ای و نمرات آزمون سواد اطلاعاتی را نشان داد، به این معنی که افزایش سواد اطلاعاتی با کاهش سطوح اضطراب کتابخانه‌ای همراه بود. تحلیل نتایج نظرسنجی در مورد نحوه آموزش کتابشناختی سنتی برای دانشجویان تازه‌واردی که احساس می‌کنند به این گونه آموزش‌ها نیاز دارند، مناسب نیست (حریری و نعمتی، ۱۳۸۸). یکی از اهداف اصلی برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی به کاربران است و در نتیجه این آموزش‌ها، کاربران سطح اضطراب پایین‌تری را تجربه می‌کنند.

1. Anxiety Expectation Mediation (AEM) 2. Groos&Latham 3. Information Literacy Test(ILT)

بنابراین با توجه به تأثیر مثبت مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای و بهبود رفتارهای کتابخانه‌ای، آموزش کتابداران و ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی آنها توسط سازمان مادر با هدف برگزاری دوره‌های مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه پیشنهاد می‌شود. دیگر پیشنهاد این پژوهش آن است که مشاوره اطلاعاتی به‌عنوان یکی از وظایف کتابداران در قبال اعضای کتابخانه تعیین شود، با این هدف که خودکارآمدی، اشتیاق به مطالعه بیشتر، مراجعه مجدد به کتابخانه، و لذت‌بخش بودن محیط کتابخانه برای کاربران کتابخانه‌های عمومی افزوده‌تر گردد.

منابع

- تاج‌الدینی، اورانوس و سادات موسوی، علی (۱۳۸۹). تبیین رابطه محیط کتابخانه و استرس مراجعه‌کنندگان. کتاب ماه کلیات، ۷ (۱۵۱)، ۹۴-۹۹.
- جوکار، عبدالرسول و طاهریان، آمنه (۱۳۸۷). بررسی و مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز بر اساس مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک. پژوهش‌های تربیتی و روان‌شناختی، ۴ (۱)، ۱۳۵-۱۵۹.
- حریری، نجلا و نعمتی لقمجانی، سمیه (۱۳۸۸). سنجش اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان: مطالعه موردی دانشکده علوم پزشکی ایران. دانش‌شناسی، ۲ (۷)، ۳۹-۵۲.
- خدیوی، شهناز (۱۳۸۳). مروری بر اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب، ۱۵ (۱)، ۱۰۹-۱۱۴.
- خدیوی، شهناز؛ عابدی، محمدرضا و شعبانی، احمد (۱۳۸۵). گزارش نهایی طرح پژوهشی اضطراب دانشجویان دانشگاه‌های اصفهان در استفاده از منابع کتابخانه‌ای و منابع الکترونیکی. اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- خدیوی، شهناز (۱۳۸۶). اضطراب استفاده از منابع کتابخانه‌ای و منابع الکترونیک در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و رابطه آن با برخی عوامل جمعیت‌شناختی. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۳ (۳)، ۱۱۷-۱۳۴.
- شارف، ریچارد (۱۳۸۱). نظریه‌های روان‌درمانی و مشاوره. ترجمه مهرداد فیروزبخت. تهران: خدمات فرهنگی رسا.
- علیجانی، رحیم (۱۳۸۸). خدمات مرجع و اطلاع‌یابی از نظریه تا عمل. تهران: چاپار.
- فرجاد، محمدحسین (۱۳۷۴). مشکلات و اختلالات روانی- رفتاری در خانواده. تهران: دفتر تحقیقات و انتشارات بدر.

- گال، مردیت و بورگن، والتر (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. ترجمه احمدرضا نصر. تهران: سمت.
- گلدنر، مایکل گراهام (۱۳۸۷). روان‌پزشکی آکسفورد. ترجمه محسن ارجمند. تهران: ارجمند.
- نوروزی، علیرضا (۱۳۸۸). مشاوره اطلاعاتی: اصول، روش‌ها و فنون. تهران: چاپار.

References

- Abusin, K.A. (2011). Sudanese Library Anxiety Constructs. *Information Development*, 27 (3), 161-175.
- Anwar Mumtaz, A.; Al-Kandari, N. M.; & Al-Qallaf, C. L. (2004). Use of Bostick's Library Anxiety Scale on Undergraduate Biological Sciences Students of Kuwait University. *Library & Information Science Research*, 26 (2), 266-283.
- Groos, M. & Latham, D. (2007). Attaining Information Literacy: An Investigation of the Relationship between Skill Level, Self estimates of Skill, and Library Anxiety. *Information Science Research*, 29 (3), 332-353.
- Jerabac, J., Meyer, L., & Kordinas, S. (2001). Library Anxiety and Computer Anxiety: Measures, Validity and Research Implication. *Library and Information Science Research*, 23 (3), 277-291.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2001). Library Anxiety and Characteristic strengths and Weaknesses of Graduate Students' Study Habits. *Library Review*, 50 (2), 73 – 80.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2002). Dimensions of Library Anxiety and Social Interdependence: Implications of Library Services. *Library Review*, 51(2), 71-78.
- Jiao, Q. G.; Onwuegbuzie, A. J. & Bostick, S. L. (2004). Racial Differences in Library Anxiety among Graduate Students. *Library Review*, 53 (4), 228-235.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes. *Information Technology and Library*, 23 (4), 138-142.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2006). Identifying Library Anxiety through Students' Learning- Modality Preferences. *Library Quarterly*, 69 (2). 202-216.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

باقری، مرضیه؛ شعبانی، احمد و عابدی، محمدرضا (۱۳۹۲). تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای و رفتارهای کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۹ (۴)، ۵۶۹-۵۸۱.