



The Personal, Knowledge and Skill Characteristics of Iranian Public Library Librarians in Providing Readers' Advisory

Mahboobeh Delpasand 

MSc in KIS, Kharazmi University, Tehran, Iran. E-mail: delpasand.mahboobe@gmail.com

Somaye Sadat Akhshik 

Department of KIS, Kharazmi University, Tehran, Iran. E-mail: akhshik@khu.ac.ir

Siamak Mahboub 

Department of Data Science and Artificial Intelligence, Organization of Records and National Library of the Islamic Republic of Iran, Tehran, Iran. E-mail: siamak.mahboub@gmail.com

Abstract

Objective: This study was conducted with the aim of investigating the level of readiness of librarians in Iranian public libraries to provide readers' advisory services.

Method: This study was conducted using a descriptive-survey method. The statistical population included all librarians working in public libraries under the supervision of the Public Libraries Institution of the country, and a sample of 365 people was selected by convenience sampling method. The research tool was a researcher-made questionnaire with 80 questions that measured readers' consulting competencies in three dimensions: personal characteristics, knowledge, and skills. The data were analyzed using a five-point Likert scale in SPSS.

Results: Librarians are at an average level of overall readiness to provide consulting services. In the personal characteristics dimension, librarians were at the above-average level in the components of critical thinking, professional commitment, creative thinking, self-awareness, and non-judgment. In the knowledge dimension, the cultural, legal, evaluation, and development components were at the above-average level, but the process knowledge component was below-average. In the skill dimension, all components were evaluated to be at the above-average level.

Conclusion: Based on the results, librarians need to improve their process knowledge and also more develop their skills to provide more effective consulting services.

Keywords: Reader advisory, Public libraries, Librarians, Iran, Readiness assessment.

Citation: Delpasand, M., Akhshik, SS., & Mahboub, S. (2024). The Personal, Knowledge and Skill Characteristics of Iranian Public Library Librarians in Providing Readers' Advisory. *Research on Information Science and Public Libraries*, 30(4), 380-394.

Received 18 September 2023; Received in revised form 13 January 2024

Accepted 28 January 2024; Published online 30 December 2024



Article Type: Research Article

© The author(s)

Publisher: Iran Public Libraries Foundation



Introduction

This article aimed to examine the personal, knowledge and skill characteristics of librarians in Iranian public libraries in order to improve reader consultation services. In today's digital world and the relevance of information, the need for specialized consultation from librarians is felt more than ever. Therefore, understanding the characteristics of librarians, including personal, knowledge and skill characteristics can help improve the quality of services provided to readers. The present study has identified key components in the capabilities of librarians and provided solutions for improving their competencies in the field of reader consultation. Given the diversity of needs and interests of patrons, librarians must have the personal, knowledge and skill competencies necessary to provide effective consultation. Despite the importance of reader consultation, few studies in Iran have examined the readiness of librarians to provide this service. This study aimed to fill this research gap by examining the level of readiness of librarians in Iranian public libraries to provide consulting services to readers. This study highlighted the benefits of consulting in libraries and emphasizes the need to improve librarians' skills in this field. Finally, the results of this study can be used as a basis for educational planning and professional development of librarians in order to improve consulting services and enhance the reading experience in public libraries.

Method

This research was applied in terms of its purpose and descriptive-survey in terms of its data collection and analysis. The statistical population of this research included all librarians working in public libraries under the supervision of the Public Libraries Institution of the country. Sampling was carried out by convenience sampling method. From 5199 librarians across the country, 365 ones were selected for completing a questionnaire. The research tool was a researcher-made questionnaire "Measuring the Importance of Readers' Counseling Competencies for Public Librarians" consisting of 80 questions. This questionnaire examined readers' counseling competencies among public librarians in three dimensions: personal characteristics (critical thinking, professional commitment, creative thinking and self-awareness), knowledge characteristics (cultural, legal, evaluation, development and process knowledge components) and skill characteristics (exploration, assistance and consultation, selection of materials, audience recognition and communication). To examine the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient and Spearman-Brown split-half correlation coefficient were used, which were equal to .94 and .82, respectively, indicating satisfactory reliability. To determine the content validity of the Readers' Counseling Competencies Questionnaire, professors of knowledge and information science who were experts in the field of reader counseling were asked and it showed that the Readers' Counseling Competencies Questionnaire has satisfactory validity. The data obtained were analyzed using SPSS software. The correlation between the dimensions of competences showed that the correlation between the dimensions of knowledge status, skill status, and personal characteristics with the total score of the questionnaire is at a significance level of .001 and in the range of .83-.92. Also, the correlation between the dimensions with each other is in the range of .65-.77, which indicates the appropriate construct validity of the questionnaire.

Results

Based on the findings of this study, the overall level of readiness of librarians to provide reader consultation services in Iranian public libraries is at an average level. The results showed that 88.2% of librarians are at an average level, 15.4% are at a high level, and .3% are at a low level in this regard. In the dimension of personal characteristics, librarians have a higher than average (3) score in the components of critical thinking (mean 3.47), professional commitment (mean 4.08), creative thinking (mean 3.32), self-awareness (mean 3.59), and non-judgment (mean 3.56). The overall average of librarians' readiness in this dimension was 3.45 and its standard deviation is .24. These results showed that librarians have relatively good personal characteristics to provide consultation services. In the knowledge status dimension, librarians have above-average mean score (3) in the cultural (mean 3.86), legal (mean 3.52), evaluation (mean 3.44), and development (mean 3.02) components. However, the process knowledge component (mean 1.34) was below average. The overall mean of librarians' readiness in this dimension was 3.45 and its standard deviation was .22. These results indicate that librarians need to develop and improve some knowledge areas (especially process knowledge. In the skill status dimension, librarians have above-average mean score (3) in all components of discovery (mean 3.74), assistance and advice in material selection (mean 3.14), understanding the audience (mean 3.64), and communication (mean 3.40). The average total readiness of librarians in this dimension was 3.61 and its standard deviation was .48. These findings indicated that librarians have a good level of counseling skills. The findings of this study indicate the existence of diverse characteristics and specific skills in Iranian public library librarians that can potentially improve the quality of their consulting abilities. The findings showed that the reader counseling competencies of librarians for providing reader counseling services in Iranian public libraries in the dimensions of personal characteristics (3.57), knowledge status (3.21), and skill status (3.61) are above average (3) and at a significance level of .001; therefore, Iranian public library librarians have assessed their readiness in the dimensions of reader counseling competencies for providing reader counseling services as above average.

Conclusion

The results of this study showed that the level of readiness of Iranian public library librarians for providing reader counseling services is at an average level. While librarians have relatively good personal and skill characteristics, they need to be strengthened and developed in the area of process knowledge. Also, the results show that the cultural, legal, evaluation and development components in the knowledge dimension are at a higher than average level, which indicates the importance of these areas for librarian. According to the findings of this study, it is suggested that the Public Libraries Institution of the country develop and implement training programs and specialized workshops to develop their skills and process knowledge in order to improve the level of readiness

of librarians. Also, encouraging and persuading librarians to self-study and continuously study in fields related to reader counseling can help improve their performance. Given the importance of the role of librarians in providing counseling services to readers, it is necessary to invest in their training and professional development. This can lead to improving the quality of public library services. In general, strengthening librarians' skills through regular and organized training courses can have a significant impact on the quality of their counseling. Also, the inclusion of specific programs to identify and train readers in counseling in libraries can be a successful strategy for improving counseling services in public libraries. It is suggested that more research be conducted in this field to gain a better understanding of the state of librarians' readiness to provide counseling services and to provide more effective solutions to improve the quality of these services. Finally, this study suggests that libraries should invest in digital educational platforms and new counseling techniques, as well as benefit from international experiences in this field. These measures can help librarians to be responsive and effective in the face of rapid changes in the information world and the changing needs of readers.

Ethical considerations

Author Contributions

First author: Preparation of samples, collecting data, statistical analysis of data, documentation and extraction of information, analyzing and interpreting information and results, preparing a draft of the article; Second author: Thesis supervisor, research design, supervising the stages of research, reviewing and controlling the results, correcting, reviewing and finalizing the article; Third author: Thesis advisor, supervising the research, reading and final reviewing the article

Data Availability Statement

Data available on request from the authors.

Funding

Not applicable.

Conflict of interest

The authors declare no conflict of interest.

Acknowledgements

The authors would like to thank the research participants for completing the questionnaire





ویژگی‌های فردی، دانشی و مهارتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران برای ارائه مشاوره به خوانندگان

محبوبه دل‌پسند

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: delpasand.mahboobe@gmail.com

سمیه‌سادات آخشیک

گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: akhshik@gmail.com

سیامک محبوب

گروه علوم داده و هوش مصنوعی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران. رایانامه: siamak.mahboub@gmail.com

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی سطح آمادگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران برای تدارک خدمات مشاوره به خوانندگان انجام شده است.

روش: این مطالعه به روش توصیفی-پیمایشی انجام گرفت. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بود و نمونه‌ای ۳۶۵ نفری به روش تصادفی در دسترس انتخاب شد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای محقق ساخته با ۸۰ سؤال بود که شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان را در سه بُعد ویژگی‌های فردی، دانشی و مهارتی می‌سنجید. گویه‌ها در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت بودند.

یافته‌ها: کتابداران در سطح متوسطی از آمادگی کلی برای ارائه خدمات مشاوره به خوانندگان قرار دارند. در بُعد ویژگی‌های فردی، کتابداران در مؤلفه‌های تفکر انتقادی، تعهد حرفه‌ای، تفکر خلاق، خودآگاهی و قضاوت نکردن در سطح بالاتر از حد متوسط قرار داشتند. در بُعد دانشی، مؤلفه‌های فرهنگی، حقوقی، ارزیابی و توسعه در سطح بالاتر از حد متوسط قرار داشتند؛ اما مؤلفه دانش فرایندی پایین‌تر از حد متوسط بود. در بُعد مهارتی هم تمامی مؤلفه‌ها در سطح بالاتر از حد متوسط بودند.

نتیجه‌گیری: کتابداران کتابخانه‌های عمومی نیازمند ارتقای سطح دانش فرایندی و همچنین توسعه مهارت‌هایشان برای ارائه خدمات مشاوره مؤثرتر به خوانندگان هستند.

کلیدواژه‌ها: مشاوره به خوانندگان، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران، ایران، سنجش آمادگی

استناد: دل‌پسند، محبوبه؛ آخشیک، سمیه‌سادات؛ و محبوب، سیامک (۱۴۰۳). ویژگی‌های فردی، دانشی و مهارتی کتابداران کتابخانه‌های

عمومی ایران برای ارائه مشاوره به خوانندگان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۳۰(۴)، ۳۹۴-۳۸۰.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۶/۲۷؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۰/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۰۸؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۰/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

© نویسندگان





مقدمه

در دنیای فناوری که به سرعت در حال رشد است و در آن، ده‌ها فعالیت دیگر را می‌توان به راحتی بر خواندن حین اوقات فراغت اولویت داد، خواندن کتاب همچنان مورد توجه بسیاری از افراد است. دالی^۱ (۲۰۱۳) درباره دلایل اهمیت خواندن در زندگی افراد چنین اظهار می‌دارد که «آرامش، رشد شخصی، بلوغ روحی، و سازگاری از دستاوردهای خواندن برای فرد است که همگی به رفاه، ثبات روانی و بهبود سلامت جسمی وی کمک می‌کنند.»

خواندن در اوقات فراغت می‌تواند وسیله‌ای برای فرار از کسالت و حفظ خونسردی اشخاص در موقعیت‌های تنش‌زا باشد. علاوه بر این، خواندن به وقت فراغت، نحوه نگاه خوانندگان و واکنش آنان به رویدادهای آینده را شکل می‌دهد (شوته و مالوف^۲، ۲۰۰۶). برای خوانندگانی که به دنبال فرار از یکنواختی زندگی روزمره هستند، خواندن در اوقات فراغت فعالیت مطلوبی محسوب می‌شود. استرس با منشأهای مختلف و به‌ویژه استرس ناشی از کار، یکی دیگر از عوامل مهمی است که باعث می‌شود افراد خواندن به وقت فراغت را برای مقابله با آن انتخاب کنند (تربنبرث و دیو^۳، ۲۰۰۲). اهمیت خواندن به وقت فراغت برای دانشجویان تا حدی است که ثابت شده است «خواندن تفریحی کتاب‌های اوقات فراغت، تأمل و خلاقیت دانشجویان را افزایش می‌دهد.» (کین^۴، ۲۰۰۲). خوانندگان خواه آگاه باشند یا نباشند، از خواندن به وقت فراغت در حکم وسیله‌ای برای قطع ارتباط با زندگی روزمره استفاده می‌کنند. این قطع ارتباط فرصتی را برای خواننده فراهم می‌کند تا از نظر احساسی آرام و از نظر فکری درگیر شود. همین قطع ارتباط و گریز که از طریق خواندن در وقت فراغت حاصل می‌شود، موجب تحریک فکری و خلاقیت می‌شود. این امر ماهیت پیچیده خواندن حین اوقات فراغت را برجسته‌تر می‌کند. برای برخی از خوانندگان در شرایط سخت زندگی یا زمان پریشانی جسمی یا عاطفی، خواندن برای تغییر دادن احساسات اهمیت پیدا می‌کند (شوته و مالوف، ۲۰۰۶، ص ۱۰۸)؛ مانند موقعیتی که کودک با طلاق والدین خود مواجه می‌شود یا جوانی که در پی تجربه احساسات جنسی خود است یا رویدادهای تروماتیک و غم‌انگیز در مقیاس بزرگ مانند ویرانی ناشی از طوفان کاترینا در سال ۲۰۰۵ در ایالات متحده و زلزله عظیم هائیتی در سال ۲۰۱۰ اتفاق افتاد. در دوران افسردگی کارولینای جنوبی، زانی که در مزارع زندگی می‌کردند، نه تنها برای سرگرمی در شرایط سخت، بلکه بیشتر برای یافتن راه‌حلی برای مقابله با مشکلاتشان، به شدت بر خواندن متکی بودند (لیندل^۵، ۲۰۰۹). خواندن حین اوقات فراغت در این مزارع اغلب بین کارهای روزانه انجام می‌شد. به همین دلیل، خواندن و حواس پرتی از کارهای یکنواخت، تکراری و طاقت‌فرسا موجب کاهش افسردگی در آنان می‌شد. یکی از خوانندگان داکوتای جنوبی اظهار داشت که کتاب‌ها قدرت تقویت روحیه‌های ناامید را دارند و آنان را قادر می‌سازند با قدرت بیشتری سختی‌ها را تحمل کنند (لیندل، ۲۰۰۹، ص ۵۰۵).

یکی از راه‌هایی که باعث می‌شود تا خوانندگان کتابخانه را برای مطالعه انتخاب کنند، خدمت مشاوره به خوانندگان است. زمانی که کتابخانه برای جامعه خود حیاتی و ارتباط اعضا با کتابخانه بیشتر شود، این امر حمایتی را در جامعه برای کتابخانه ایجاد می‌کند. همان‌طور که گرین^۶ در سال ۱۸۷۶ خاطر نشان کرد، هر چه کتابدار آزادانه‌تر با خوانندگان معاشرت کند و کمک‌های او به آنان بیشتر شود، اعتقاد شهروندان به این که کتابخانه مؤسسه‌ای مفید است، بیشتر می‌شود در نتیجه، آنان تمایل به اعطای مبالغ بیشتری برای استفاده از کتاب و امکانات کتابخانه پیدا می‌کنند.

یکی از کارهای متعددی که کتابداران در کتابخانه‌های عمومی انجام می‌دهند، راهنمایی مراجعه‌کنندگان و مشاوره به آنان برای رسیدن به منابع مناسب است. این وظیفه، در بسیاری از کتابخانه‌های عمومی، با عنوان خدمات مشاوره به خوانندگان انجام می‌شود. اصطلاح مشاوره به خوانندگان برای کمک به خوانندگان برای یافتن کتاب یا منبع مورد نظرشان به کار می‌رود و خدمتی است که در آن کتابداران مجرب، بدون پیش‌داوری به خوانندگان

1. Dali
2. Schutte and Malouff
3. Trenberth and Dewe
4. Cain
5. Lindell
6. Green



کمک می‌کنند تا نیازهای مطالعاتی مورد علاقه‌شان را بیابند. این نوع خدمات به خوانندگان کمک می‌کند تا به این پرسش‌ها پاسخ دهند: «چه کتابی را بخوانم؟» و «چگونه بخوانم؟» (تیچلر^۱، ۲۰۱۵).

ساریکس^۲ (۲۰۰۵) خدمات مشاوره به خوانندگان را این‌گونه تعریف می‌کند: «مشاوره به خوانندگان خدمت کتابخانه‌ای کاربرمحور است که برای رفع نیازهای خواندن با هدف لذت، سرگرمی و تفریح توسط کتابدار متخصص مشاوره‌دهی به خوانندگان ارائه می‌شود»؛ بنابراین، خدمات مشاوره به خوانندگان، علم ایجاد ارتباط میان خواننده و خواندنی‌ها، هنر حرف زدن درباره کتاب‌هایی است که نخوانده است و کمک به خواننده برای یافتن بهترین و لذت‌بخش‌ترین خواندنی از طریق ارتباط میان علایق، نیازها و توانایی‌های او با ویژگی‌های خواندنی‌هاست (محبوب، ۱۳۹۹). می‌توان مشاوره به خوانندگان را به صورت خدمت کتابخانه‌ای مشتری‌محور برای اوقات فراغت خوانندگان تعریف کرد و یکی از اصول اولیه آن این است که خواندن دارای ارزش ذاتی است (ساریکس، ۲۰۰۵).

به‌طور کلی در حوزه کتابخانه‌های عمومی، در سطح جهانی پذیرفته شده است که ارائه خدمات مشاوره به خوانندگان به کتابخانه ارزش بیشتری می‌بخشد. این ارزش‌مندی در حوزه‌های گوناگونی است؛ مثلاً اگرچه در نتیجه رشد اینترنت استفاده از خدمات مرجع کاهش یافته است، وقتی کاربران در اوقات فراغتشان برای خواندن به کتابخانه می‌آیند، یک برنامه قوی مشاوره برای خوانندگان، این کاربران را برای یافتن علایق خواندنشان پشتیبانی می‌کند و به آنان دلیلی برای ادامه استفاده از کتابخانه می‌دهد (مویر^۳، ۲۰۰۸). کتابخانه‌های عمومی برای این که بتوانند مسئولیت خود را به نحو تمام و کمال انجام دهند، به خدمات مشاوره‌دهی به خوانندگان نیاز مبرم دارند. بی‌توجهی به این زمینه می‌تواند آسیب‌های قابل توجهی به ارزش‌مندی کتابخانه‌های عمومی وارد کند و افزون بر آن، ارائه خدمات غیراصولی و ناکافی در حوزه مشاوره به خوانندگان نیز مشکلاتی برای کاربران به همراه دارد. خدمات مشاوره به خوانندگان باعث می‌شود کتابخانه از مکانی صرفاً انباری مواد و منابع خارج شود و به کتابخانه‌ها این فرصت را می‌دهد که همواره ارتباط خود را با کاربران حفظ کنند. کتابداران می‌توانند از این طریق بر ارزش کار خود بیفزایند و هرگاه کاربری وارد کتابخانه می‌شود، با خدمات مشاوره به خوانندگان ارزش کتابخانه را چندین برابر نشان دهند. ارائه این خدمات، چه حضوری و چه با ابزارهای الکترونیکی متنوع، تضمین می‌کند که جامعه خوانندگان ارتباط قوی‌تری با کتابخانه برقرار می‌کنند. هنگامی که کتابخانه به‌عنوان منبع ارزش‌مندی در جامعه خود تلقی شود، شانس بیشتری برای مقابله با شرایط سخت اقتصادی خواهد داشت (تروت، ۲۰۱۲). همچنین چون موفقیت خواننده در پیدا کردن کتاب‌های خوب با موفقیت کتابخانه در ارتباط است، هر انتخاب موفق موجب می‌شود خواننده تازه کار بخواهد این تجربه لذت‌بخش را با خواندن چیز دیگر تکرار کند؛ بنابراین، برای این که خواننده تجربه‌های لذت‌بخش زیادی داشته باشد، لازم است بتواند کتاب‌هایی را بیابد که دقیقاً مطابق خواست و نیاز اوست تا از احساس خواندن لذت ببرد.

به علت ناشناخته بودن مشاوره به خوانندگان در ایران گاه، مشاوره به خوانندگان با مشاور اطلاعاتی یکسان تلقی می‌شود. مشاوره اطلاعاتی فرایندی است که در آن فردی متخصص نقش دائمی یا موقت مشاور را بپذیرد، وقت و توجه خود را صرف کاربر کند و به این طریق، به وی فرصتی دهد تا در جهت جست‌وجو و کشف راه‌حل‌های مناسب به صورتی مدبرانه‌تر بکوشد. مشاور اطلاعاتی متعهد، تلاش می‌کند تا به کاربر کمک کند که به آن دسته از هدف‌ها، اعمال و فعالیت‌هایی بپردازد که بتواند به حل مشکلات و مسائل او منجر شوند. مشاوره اطلاعاتی یکی از تخصص‌ها و حرفه‌های یابوری است که کار آن کمک به کاربر برای تصمیم‌گیری بهتر است. به بیان دیگر، مشاوره اطلاعاتی فرایندی مبتنی بر یک رابطه یاورانه تخصصی است که طی آن، مشاور کارآمد با استفاده از دانش و مهارت‌های ویژه خود امکان رشد، حل مشکل و تغییر کاربر یا کاربران را فراهم می‌کند (نوروزی و ولایتی، ۱۳۸۸). کتابداران با مشارکت دادن مراجعان و مخاطبان خود در جست‌وجوی اطلاعات و انتقال توانایی‌ها و تجارب خود به بقیه، ضمن توجه به/آشنایی با مشکلات، نگرانی‌ها، تضادها و اضطراب‌های آنان، در صدد رفع نیاز اطلاعاتیشان برمی‌آیند (شکری و رهایی، ۱۳۸۴).

1. Tischler
2. Saricks
3. Moyer



همان‌طور که در تعاریف فوق آمده است، مشاوره اطلاعاتی درصدد رفع نیاز اطلاعاتی و پژوهشی کاربر است؛ اما مشاوره به خوانندگان درصدد پر کردن اوقات فراغت آنان با خواندنی‌هایی است که افراد صرفاً از آن لذت ببرند. به گفته قاسمپور (۱۳۹۸)، مشاور خوانندگان باید کشش‌های کتاب را شناسایی، کتاب را با عناوین و نویسندگانی که کشش‌های مشابهی دارند گروه‌بندی، و نویسندگان و عناوین مناسب در هر گروه را شناسایی کند و در خصوص هر کتاب به چند پرسش پاسخ دهد که این پرسش‌ها عبارت است از: چه چیزی این کتاب را به یک خواندنی خوب تبدیل کرده است، چه چیزی کشش‌های آن را محدود می‌کند، کتاب‌های شبیه به آن کدامند، نویسنده چه اشتراکاتی با دیگر نویسندگان در این گروه دارد، و نویسنده چه تفاوت‌هایی با دیگر نویسندگان در این گروه دارد؟ اهداف مشاوره به خوانندگان شامل صرفه‌جویی در وقت خواننده، ارتقای سطح سواد خواندن و سواد جامعه استفاده‌کننده، برقراری ارتباط بین خوانندگان و نویسندگان، درگیر کردن کاربران با کتابخانه برای ترغیب آنان به استفاده از خواندنی‌ها، ارتقای تصویر کتابخانه و بازاریابی برای آن، و افزایش رضایت کاربران کتابخانه می‌شود (نوروزی و ولایتی، ۱۳۸۸).

سه نوع شایستگی برای مشاوره‌دهی به خوانندگان در متون این حوزه قابل شناسایی است: شایستگی‌های دانشی، مهارتی و فردی. شایستگی‌های دانشی مورد نیاز برای مشاوره به خوانندگان شامل آگاهی از فهرست کتاب‌های پیشنهادی که رسانه‌ها، مدارس و گروه‌های اجتماعی مختلف منتشر می‌کنند و شناخت سلیقه فرهنگی مردم، تهیه سیاهه‌های خواندن با استفاده از منابع کتابخانه، آشنایی با قالب‌های مختلف مطالب خواندنی مانند صوتی و الکترونیکی، آگاهی از عناوین و روندهای جاری و به‌روز، شناخت عوامل جذاب کتاب‌ها از قبیل ژانر، موضوع، و شخصیت‌هاست (کمیته مشاوره به خوانندگان، ۲۰۱۸). پیوستن به گروه‌های کتاب‌خوانی و بحث درباره کتاب‌ها، شناخت ارتباط بین کتاب‌ها و توانایی ایجاد ارتباط با کتاب‌های مشابه، آشنایی با منابع آنلاین مشاوره به خوانندگان مانند گودریدرز^۱ و جنرفلکتینگ^۲ (مویر، ۲۰۰۶)، و آشنایی با مرورنویسی و نقد کتاب (هوپر، ۱۳۹۶) هم از این دست است.

شایستگی‌های مهارتی، کاربرد دانش افراد مشاور را برای دادن باکیفیت‌ترین خدمات اطلاعاتی تبیین می‌کنند (بلز و همکاران، ۲۰۰۳). این شایستگی‌ها شامل درک نیازهای مشتریان فعلی و بالقوه از طریق ابزارهای مختلف، توانایی آموزش کارکنان در تمامی سطوح برای مواقع ضروری تا قادر به ارائه خدمات به خواننده با کیفیت بالا باشند، اثبات دانش درباره مشاوره به خوانندگان هنگام مصاحبه به‌منظور جلب اعتماد (کمیته مشاوره به خوانندگان، ۲۰۱۸)، استفاده از مهارت‌های مصاحبه برای روشن کردن علایق مشتریان، توانایی بیان دلیل جذابیت برخی کتاب‌ها، راهنمایی خوانندگان در شناخت منابع مختلفی که ممکن است به جستجوی عناوین آنان کمک کند، کمک و مشاوره به مشتریان در انتخاب مواد در انواع ژانرها، موضوعات و قالب‌هایی که مناسب سطح خواندن آنان باشد (ساریکس، ۲۰۰۵)، و توانایی خواندن کتاب در ده دقیقه (مویر، ۲۰۰۶) است.

شایستگی‌های فردی و شخصیتی، شامل روحیات، صفات، رویکرد و نحوه رفتار فرد مشاور است که بر عملکرد وی تأثیر می‌گذارد (درخشان و زندی، ۱۳۹۶). این شایستگی‌ها شامل قضاوت و پیش‌داوری نکردن درباره دیگران، تعهد به ارائه بهترین خدمات به کاربران (ساریکس، ۲۰۰۵)، ایجاد محیطی پر از احترام و اطمینان متقابل (کمیته مشاوره به خوانندگان، ۲۰۱۸)، اشتیاق به یادگیری مهارت‌های جدید، تعهد به اخلاق و ارزش‌های حرفه‌ای، داشتن تفکر خلاق، و سرعت عمل (ابوطالبی و بیگلو، ۱۳۹۵) است.

محبوب (۱۳۹۹) معتقد است که مشاوره به خوانندگان در کتابخانه عمومی خدمت‌فراگیری است. به این معنا که هر زمان کاربر درخواست کند، کتابدار به پاسخ‌گویی و ارائه آن موظف است. این بدان معناست که علم و هنر این موضوع باید به کتابدار آموزش داده شود. معنی دیگر خدمت بودن مشاوره به خوانندگان این است که این مشاوره امری ترویجی نیست؛ یعنی قرار نیست با آن خواننده را به خواندن علاقمند کنیم. قرار است نیاز و خواست خواننده را با مجموعه‌ای که در اختیار داریم برطرف کنیم و او را دست‌پر به خانه‌اش بفرستیم. برای این منظور لازم است از پیش مجموعه‌ای درخور نیاز و خواست خواننده فراهم کنیم و تصویری کلی از مجموعه خود داشته باشیم و ارتباط

1. Good readers
2. Genreflecting

میان آثار موجود در مجموعه را کمابیش کشف کرده باشیم.»

نهاد کتابخانه‌های عمومی در ایران فعالیت‌های مفیدی در زمینه شناساندن خدمت مشاوره به خوانندگان به کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی انجام داده است. از جمله این فعالیت‌ها راه‌اندازی «مدرسه اینترنتی خواندن» است که هم‌زمان با نام‌گذاری سال ۱۳۹۵ به نام سال «خواندن» از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برگزار شد و هدف آن آشنایی و الفت بیشتر کتابداران با «خواندن» و به اشتراک گذاشتن تجربه‌ها، مطالعات و پژوهش‌ها و همچنین ایجاد محلی برای آموختن، دانستن فردی و جمعی و همگامی کتابداران برای فعالیت در عرصه خواندن بود (سایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۵). همچنین، «مدرسه تابستانی خواندن» یکی از برنامه‌های «طرح ملی خواندن» بود که در تابستان ۱۳۹۴ به همت معاونت برنامه‌ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و با هدف آموزش خدمات مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی و غنای بیشتر کتابخانه‌ها برگزار شد (سایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۴). از دیگر فعالیت‌های انجام‌شده در زمینه مشاوره به خوانندگان تألیف و ترجمه کتاب‌هایی در این زمینه است. «درس‌نامه مشاوره خوانندگان» تألیف سیامک محبوب و «راهنمای مشاوره خوانندگان برای کتاب‌های غیرداستانی» نوشته نیل وایت با ترجمه امیرحسین میر ابوطالبی و کتاب «چگونه مرور کتاب بنویسیم» از بردهوپر با ترجمه علیرضا شفیعی‌نسب از جمله این آثار است. همچنین در این زمینه قاسمپور (۱۳۹۹) در پژوهش خود با عنوان «شناسایی و رتبه‌بندی عناصر متنی و پیرامنتی مهم در بازیابی داستان» به مناسب‌ترین نقاط دسترسی برای خواننده اشاره کرده است تا به منابع دسترسی پیدا کند و دسترسی به منابع داستانی متناسب با نیازش آسان شود. جعفری (۱۳۹۸) نیز در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان کنش‌های خواندن موثر بر امانت کتاب‌های داستانی عامه‌پسند در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، باروش پیمایشی دریافت، چهار متغیر سبک داستان، لحن داستان، کنجکاوی خواننده، و حال و هوای خواننده مهم‌ترین معیارهای کاربران برای انتخاب کتاب و امانت گرفتن آن در کتابخانه‌های عمومی است.

بیولنز^۱ (۲۰۱۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشدش با عنوان ایجاد پرورش علاقه خوانندگان به خواندن از طریق خدمات مشاوره به خوانندگان در کتابخانه عمومی به دنبال پاسخ به این سؤال بود که چگونه کتابداران در کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به طور مؤثر علاقه کودکان به خواندن را از طریق شیوه‌های مشاوره به خوانندگان ایجاد کنند و پرورش دهند.

دالی (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «از من پرسید که چه می‌خوانم» پتانسیل مشاوره خوانندگان در کتابخانه‌ها برای کمک به سازگاری روانی و اجتماعی-فرهنگی مهاجران در یک کشور را بررسی کرد.

مویر (۲۰۰۵) در پژوهشی به بررسی آموزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی برای خدمت به خوانندگان در اوقات فراغت در ایالات متحده آمریکا، کانادا و اروپا پرداخت. او مدارسی را بر اساس فعالیتشان در برگزاری دوره‌های خدمات مشاوره‌ای به خوانندگان انتخاب کرد تا تصویری از سطح فعلی آموزش‌های مشاوره به خوانندگان به دست بیاورد.

بر اساس آنچه گفته شد، در حال حاضر، اهمیت مشاوره به خوانندگان به عنوان خدمت کتابخانه‌ای در دنیا و تشویق به استفاده از آن و تبدیل این خدمت به خدمتی ارزشمند و ضروری در کتابخانه‌ها روز به روز در حال افزایش است (لی، تراویس و هیلیم^۲، ۲۰۱۶). بررسی پژوهش‌ها و متون نشان می‌دهد تاکنون مطالعه‌ای انجام نشده است که وضعیت تخصصی و مهارتی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های عمومی کشور برای ارائه خدمات مشاوره به خوانندگان و همچنین امکان عرضه این خدمت را با توجه به شرایط فعلی بررسی کند. انتظار می‌رود نتایج این پژوهش، سطح آمادگی کتابداران را برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به وضعیت ویژگی‌های فردی، دانش و مهارت کتابداران مشخص کند. با آن که خدمات مشاوره به خوانندگان سابقه طولانی در دنیا دارد، این خدمت در کتابخانه‌های عمومی ایران بسیار کم مورد توجه واقع شده است. از این رو، نتایج این پژوهش می‌تواند منجر به آگاهی مدیران و مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نسبت به اولویت و امکان دادن خدمات مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی شود تا بتوانند برنامه‌ریزی لازم برای تدارک این خدمات در کتابخانه‌های عمومی را انجام

1. Beolens

2. Lee, Travis and Hyerim





دهند. در این راستا، پرسش‌های زیر برای این پژوهش مطرح شده‌اند:

- سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران تا چه میزان است؟
- سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به ویژگی‌های فردی تا چه میزان است؟
- سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به ویژگی‌های دانشی تا چه میزان است؟
- سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به ویژگی‌های مهارتی تا چه میزان است؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری و تحلیل داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بود. نمونه‌گیری به صورت تصادفی در دسترس در بازه زمانی آذر تا بهمن سال ۱۴۰۱ انجام شد. از بین ۵۱۹۹ کتابدار در سراسر کشور، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۳۶۵ نمونه انتخاب شد.

ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته «سنجش میزان اهمیت شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان» شامل ۸۰ سؤال بود. نظرات خبرگان در باب میزان اهمیت مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های این پرسشنامه در دو مرحله جمع‌آوری شد. طیف پاسخگویی به پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای تنظیم شد که شامل موارد بی‌اهمیت (۱)، کم‌اهمیت (۲)، بااهمیت (۳)، اهمیت زیاد (۴)، و اهمیت بسیار زیاد (۵) بود.

در بُعد وضعیت دانشی، این پرسشنامه شامل ۵ مؤلفه و ۱۱ زیرمؤلفه است. مؤلفه فرهنگی شامل اطلاع از باورها و عقاید، رفتارها و نمادها، و ارزش‌ها و هنجارهاست. مؤلفه حقوقی شامل آشنایی با قوانین و دستورالعمل‌ها و رعایت محرمانگی و حریم خصوصی کاربران می‌شود. مؤلفه ارزیابی شامل ارزیابی اصالت منبع، ارزیابی ظاهر و قالب منبع، و ارزیابی دسترسی به منبع است. مؤلفه توسعه شامل شناسایی و مشارکت در برنامه‌های ارائه خدمت، آشنایی با نرم‌افزارهای ارائه‌دهنده منابع، و آگاهی از منابع جدید است. در نهایت، مؤلفه دانش فرایندی نیز در این بُعد لحاظ شده است.

بُعد وضعیت مهارتی شامل ۴ مؤلفه و ۲ زیرمؤلفه است. مؤلفه‌های این بُعد عبارت‌اند از: اکتشاف، کمک و مشاوره در انتخاب مواد، شناخت خلق مخاطب، و ارتباط که شامل زیرمؤلفه ارتباط کلامی می‌شود.

بُعد ویژگی‌های فردی شامل ۵ مؤلفه و ۸ زیرمؤلفه است. مؤلفه تفکر انتقادی شامل شناخت، سازمان‌دهی و تدوین راه‌حل است. مؤلفه تعهد حرفه‌ای شامل تعهد به ارزش‌ها و رفتار متعهدانه است. مؤلفه تفکر خلاق شامل خلق ایده و ابراز دیدگاه می‌شود. مؤلفه خودآگاهی شامل خودشناسی و خودمدیریتی است. در نهایت، مؤلفه قضاوت نکردن نیز در این بُعد مد نظر قرار گرفته است.

میانگین نظر خبرگان در مورد میزان اهمیت مؤلفه فرهنگی برابر با $4/22$ و انحراف معیار آن $0/97$ ، در مورد مؤلفه حقوقی برابر با $3/78$ و انحراف معیار آن $1/09$ ، مؤلفه توسعه برابر با $4/22$ و انحراف معیار آن $0/83$ ، مؤلفه دانش فرایندی برابر با $4/11$ و انحراف معیار آن $1/16$ ، مؤلفه اکتشاف، مشاوره و شناخت خلق برابر با $4/44$ و انحراف معیار آن $0/88$ ، مؤلفه ارتباط برابر با $4/22$ و انحراف معیار آن $0/83$ ، مؤلفه تفکر انتقادی برابر با $3/78$ و انحراف معیار آن $1/09$ ، مؤلفه تعهد حرفه‌ای برابر با $3/89$ و انحراف معیار آن $0/92$ ، مؤلفه تفکر خلاق برابر با $3/67$ و انحراف معیار آن $0/86$ ، مؤلفه خودآگاهی برابر با $3/44$ و انحراف معیار آن $1/01$ ، و مؤلفه قضاوت نکردن برابر با $4/44$ و انحراف معیار آن $0/72$ بوده است.

پایایی پرسشنامه با ارزیابی مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌ها و با استفاده از روش همسانی درونی و ضریب آلفای کرونباخ و دونیمه‌سازی اسپیرمن - براون محاسبه شد تا اطمینان حاصل شود که ابزار مورد استفاده دقیق و قابل اعتماد است (جدول ۱).



جدول ۱. ضرایب پایایی پرسشنامه شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان

ابعاد و نمره کل پرسشنامه	آلفای کرونباخ	دونیمه‌سازی اسپیرمن- براون
وضعیت دانشی	۰/۸۸	۰/۶۷
وضعیت مهارتی	۰/۸۵	۰/۷۹
ویژگی‌های فردی	۰/۹۰	۰/۸۶
نمره کل	۰/۹۴	۰/۸۲

طبق داده‌های جدول ۱ پایایی بعد وضعیت دانشی بر اساس ضریب آلفای کرونباخ و دونیمه‌سازی اسپیرمن- براون به ترتیب برابر با ۰/۸۸ و ۰/۶۷، بعد وضعیت مهارتی به ترتیب برابر با ۰/۸۵ و ۰/۷۹، بعد ویژگی‌های فردی به ترتیب برابر با ۰/۹۰ و ۰/۸۶ و پایایی کل به ترتیب برابر با ۰/۹۴ و ۰/۸۲ است. در مجموع، ضرایب پایایی کل پرسشنامه و ابعاد آن نشان می‌دهد که این پرسشنامه شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان از پایایی مطلوبی برخوردار است.

برای بررسی روایی سازه مبتنی بر همسانی درونی از همبستگی خرده‌مقیاس‌ها با یکدیگر و با مقیاس کل استفاده شد که یافته‌های حاصل از آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. ضرایب همبستگی ابعاد و نمره کل پرسشنامه شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان

ابعاد و نمره کل پرسشنامه	وضعیت دانشی	وضعیت مهارتی	ویژگی‌های فردی
وضعیت مهارتی	۰/۷۷**	۱	-
ویژگی‌های فردی	۰/۶۵**	۰/۷۵**	۱
نمره کل پرسشنامه	۰/۹۰**	۰/۹۲**	۰/۸۳**

** $p > 0.001$

طبق داده‌های جدول ۲ همبستگی ابعاد وضعیت دانشی، وضعیت مهارتی و ویژگی‌های فردی با نمره کل پرسشنامه به ترتیب برابر با ۰/۹۰، ۰/۹۲ و ۰/۸۳ است که در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هستند. همچنین همبستگی ابعاد با یکدیگر در محدوده ۰/۶۵ تا ۰/۷۷ است که در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هستند. در مجموع، روایی محتوایی و روایی سازه مبتنی بر همسانی درونی نشان می‌دهد که پرسشنامه شایستگی‌های مشاوره به خوانندگان از روایی مطلوبی برخوردار است.

از مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای در این پرسشنامه استفاده شد. در این مقیاس، نمره هر سؤال از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده است. نمره‌های ۱ و ۲ به ترتیب به گزینه‌های «خیلی کم» و «کم» اختصاص داده شد و به عنوان سطح آمادگی پایین در نظر گرفته شد. نمره ۳ به گزینه «متوسط» اختصاص داده شد و به عنوان سطح آمادگی متوسط در نظر گرفته شد. نمره‌های ۴ و ۵ به ترتیب به گزینه‌های «زیاد» و «خیلی زیاد» اختصاص داده شد و به عنوان سطح آمادگی بالا در نظر گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

در این قسمت یافته‌ها بر اساس سؤالات پژوهش ارائه می‌شود.

سؤال اول: سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی

ایران تا چه میزان است؟



جدول ۳ سطح آمادگی کلی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران را بر حسب شاخص‌های فراوانی و درصد فراوانی نشان می‌دهد.

جدول ۳. آماره‌های توصیفی سطح آمادگی کلی کتابداران

سطح آمادگی کلی کتابداران	فراوانی	درصد فراوانی
پایین	۱	۰/۳
متوسط	۳۲۱	۸۸/۲
بالا	۴۲	۱۱/۵
کل	۳۶۴	۱۰۰

طبق داده‌های جدول ۳ از نظر سطح آمادگی کلی برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی، تعداد ۳۲۱ نفر از کتابداران معادل با ۸۸/۲ درصد از آنان در سطح متوسط، ۱ نفر برابر با ۰/۳ درصد در سطح پایین و تعداد ۴۲ نفر برابر با ۴/۱۵ درصد در سطح بالای آمادگی قرار دارند.

سؤال دوم: سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به ویژگی‌های فردی تا چه میزان است؟

جدول ۴ آمادگی کتابداران برای ارائه مشاوره به خوانندگان را با توجه به ویژگی‌های فردی نشان می‌دهد.

جدول ۴. سنجش وضعیت آمادگی کتابداران از نظر مؤلفه ویژگی‌های فردی

ویژگی‌های فردی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
تفکر انتقادی	۳/۴۷	۰/۶۱	۱۰۷/۲۵	۳۶۳	۰/۰۰۱
تعهد حرفه‌ای	۴/۰۸	۰/۶۶	۱۱۷/۹۳	۳۶۳	۰/۰۰۱
تفکر خلاق	۳/۳۲	۰/۵۲	۱۱۹/۸۵	۳۶۳	۰/۰۰۱
خودآگاهی	۳/۵۹	۰/۵۶	۱۲۲/۰۸	۳۶۳	۰/۰۰۱
قضاوت نکردن	۳/۵۶	۰/۵۸	۱۱۶/۱۷	۳۶۳	۰/۰۰۱

طبق داده‌های جدول ۴ مؤلفه‌های بُعد ویژگی‌های فردی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران در مؤلفه‌های تفکر انتقادی (۳/۴۷)، تعهد حرفه‌ای (۴/۰۸)، تفکر خلاق (۳/۳۲)، خودآگاهی (۳/۵۹) و قضاوت نکردن (۳/۵۶) بالاتر از حد متوسط (۳) و در سطح معناداری ۰/۰۰۱ قرار دارد. میانگین انحراف معیار آن ۰/۲۴ است. بر این اساس می‌توان گفت در پژوهش حاضر سطح آمادگی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی با توجه به ویژگی‌های فردی در سطح متوسط قرار دارد.

سؤال سوم: سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به وضعیت دانشی تا چه میزان است؟

جدول ۵ سطح آمادگی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان را با توجه به وضعیت دانشی نشان می‌دهد.



جدول ۵. سنجش وضعیت آمادگی کتابداران از نظر مؤلفه وضعیت دانشی

وضعیت دانشی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
فرهنگی	۳/۸۶	۰/۷۴	۹۹/۵۴	۳۶۳	۰/۰۰۱
حقوقی	۳/۵۲	۰/۵۶	۱۱۸/۳۰	۳۶۳	۰/۰۰۱
ارزیابی	۳/۴۴	۰/۵۵	۱۱۹/۱۶	۳۶۳	۰/۰۰۱
توسعه	۳/۰۲	۰/۶۸	۸۷/۶۷	۳۶۳	۰/۰۰۱
دانش‌فرایندی	۱/۳۴	۰/۹۷	۲۶/۴۰	۳۶۳	۰/۰۰۱

طبق داده‌های جدول ۵، مؤلفه‌های بُعد وضعیت دانشی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران در مؤلفه‌های فرهنگی (۳/۸۶)، حقوقی (۳/۵۲)، ارزیابی (۳/۴۴)، و توسعه (۳/۰۲) بالاتر از حد متوسط (۳) و در سطح معناداری ۰/۰۰۱ قرار دارد؛ اما میانگین در مؤلفه دانش‌فرایندی (۱/۳۴) پایین‌تر از حد متوسط (۳) قرار دارد. همچنین میانگین نمره کتابداران از نظر سطح آمادگی برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به وضعیت دانشی ۳/۴۵ و انحراف معیار آن ۰/۲۲ است. بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران آمادگی خود را در مؤلفه‌های فرهنگی، حقوقی، ارزیابی و توسعه برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان بالاتر از سطح متوسط و در مؤلفه دانش‌فرایندی پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند.

سؤال چهارم: سطح آمادگی کتابداران برای خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به وضعیت مهارتی تا چه میزان است؟
جدول ۶ سطح آمادگی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان را با توجه به وضعیت مهارتی نشان می‌دهد.

جدول ۶. سنجش وضعیت آمادگی کتابداران از نظر مؤلفه وضعیت مهارتی

وضعیت مهارتی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
اکتشاف	۳/۷۴	۰/۶۲	۱۱۳/۴۳	۳۶۳	۰/۰۰۱
کمک و مشاوره در انتخاب مواد	۳/۱۴	۰/۴۸	۱۲۳/۷۱	۳۶۳	۰/۰۰۱
شناخت خلق مخاطب	۳/۶۴	۰/۶۵	۱۰۶/۰۹	۳۶۳	۰/۰۰۱
ارتباط (کلامی و غیر کلامی)	۳/۴۰	۱/۴۱	۴۵/۸۴	۳۶۳	۰/۰۰۱

طبق داده‌های جدول ۶، مؤلفه‌های بُعد وضعیت مهارتی کتابداران برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران در مؤلفه‌های اکتشاف (۳/۷۴)، کمک و مشاوره در انتخاب مواد (۳/۱۴)، شناخت خلق مخاطب (۳/۶۴) و ارتباط (کلامی و غیر کلامی) (۳/۴۰) بالاتر از حد متوسط (۳) و در سطح معناداری ۰/۰۰۱ قرار دارد و میانگین نمره کتابداران از نظر سطح آمادگی برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان با توجه به وضعیت مهارتی ۳/۶۱ و انحراف معیار آن ۰/۴۸ است. بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران آمادگی خود را در مؤلفه‌های بُعد وضعیت مهارتی برای ارائه خدمت مشاوره به خوانندگان بالاتر از سطح متوسط ارزیابی کرده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی سطح آمادگی کتابداران برای دادن خدمات مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های



عمومی ایران انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد بیشتر کتابداران در سطح متوسط آمادگی برای ارائه خدمات مشاوره قرار دارند که این نشان‌دهنده وجود ظرفیت برای بهبود در این حوزه است. در این پژوهش، آمادگی کتابداران در سه بُعد ویژگی‌های فردی، وضعیت دانشی، و وضعیت مهارتی ارزیابی شد و نتایج به وضوح نشان داد که در همه این ابعاد، کتابداران سطح آمادگی بالاتر از متوسط را در برخی مؤلفه‌ها (مانند تفکر انتقادی، تعهد حرفه‌ای، اکتشاف و کمک به انتخاب مواد) نشان می‌دهند؛ اما مؤلفه‌هایی مانند دانش فرایندی و خودآگاهی برخی ضعف‌ها را نمایان کرده است که نیاز به توجه بیشتر دارند.

مطالعه‌های قبلی مانند پژوهش‌های قاسمپور (۱۳۹۹) و جعفری (۱۳۹۸) نیز به اهمیت آگاهی از نیازهای خوانندگان و نقش مشاوره در انتخاب منابع مناسب اشاره کرده‌اند. نتایج این مطالعه با این یافته‌ها هم‌راستا است و نشان می‌دهد برای تحقق این اهداف، کتابداران باید مهارت‌های بیشتری در زمینه مشاوره و ارتباط با خوانندگان داشته باشند. در همین راستا، باید به این نکته توجه کرد که هر چند کتابداران در برخی مؤلفه‌ها مانند تفکر انتقادی و تعهد حرفه‌ای آمادگی مناسبی دارند، در مؤلفه‌هایی چون دانش فرایندی و مهارت‌های ارتباطی به تلاش بیشتری نیاز است. این می‌تواند نشان‌دهنده تمرکز ناکافی بر آموزش‌های فرایندمحور و ارتباطی در برنامه‌های آموزشی کتابداران باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که سطح کلی آمادگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران برای ارائه خدمات مشاوره به خوانندگان در حد متوسط قرار دارد. این یافته نشان‌دهنده آن است که اگرچه کتابداران در برخی از مؤلفه‌ها مانند تفکر انتقادی و مهارت‌های مشاوره‌ای آمادگی خوبی دارند، در دیگر جنبه‌ها مانند دانش فرایندی و مهارت‌های ارتباطی باید تلاش‌های بیشتری صورت گیرد. این نتیجه‌گیری با مطالعات قبلی که بر لزوم آموزش و بهبود مهارت‌های مشاوره‌ای کتابداران تأکید دارند، همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی تخصصی برای کتابداران طراحی و اجرا شود که بر تقویت مهارت‌های مشاوره‌ای، دانش فرایندی و مهارت‌های ارتباطی آنان تمرکز داشته باشند. این برنامه‌ها باید شامل کارگاه‌های عملی، آموزش‌های آنلاین و ارتقای دانش کتابداران در زمینه‌های فرهنگی، حقوقی و ارزیابی منابع باشند. همچنین، ایجاد سیستم‌های بازخورد و ارزیابی مستمر می‌تواند به شناسایی نیازهای جدید و بهبود مستمر خدمات مشاوره کمک کند.

با توجه به نتایج این مطالعه، گسترش و نهادینه کردن خدمات مشاوره به خوانندگان در کتابخانه‌های عمومی ایران می‌تواند به بهبود تجربه کاربری و افزایش رضایت خوانندگان از خدمات کتابخانه‌ای منجر شود. این امر می‌تواند به‌ویژه در راستای ارتقای فرهنگ کتاب‌خوانی و تسهیل دسترسی به منابع مناسب برای افراد مختلف جامعه نقش اساسی ایفا کند. نتایج این تحقیق همچنین اهمیت و ضرورت آموزش و به‌کارگیری مهارت‌های مشاوره‌ای در عرصه کتابخانه را مورد تأکید قرار می‌دهد. با توجه به تغییرات سریع در دنیای اطلاعات، کتابداران باید همواره آموزش‌های جدید را دریافت کنند و به‌روز باشند تا بتوانند به نیازهای مختلف کاربران پاسخ دهند. این یافته‌ها می‌توانند مبنایی برای سیاست‌گذاران، مدیران و محققان در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی باشند تا با تقویت مهارت‌ها و دانش کتابداران، خدمات مشاوره‌ای توسعه یابد.

یکی از چالش‌های پژوهش حاضر خودگزارشی کتابداران در زمینه مربوط به ویژگی‌هایشان است که می‌تواند به نوعی سوگیری در نتایج منجر شود. برای رفع این مشکلات، پیشنهاد می‌شود که در مطالعات آینده از ابزارهای مختلف اطلاعاتی از جمله مشاهدات مستقیم و بررسی‌های میدانی استفاده شود و یا نظرات مراجعه‌کنندگان به کتابخانه در زمینه مشاوره به خوانندگان هم بررسی شود.

برای پیشبرد پژوهش‌های آینده توصیه می‌شود که بررسی‌های بیشتری در زمینه تأثیر آموزش‌های مستمر و برنامه‌های توسعه حرفه‌ای بر رفتار و عملکرد کتابداران انجام شود. همچنین برقراری ارزیابی‌های منظم از عملکرد کتابداران و بررسی نقاط قوت و ضعف در خدمات مشاوره‌ای می‌تواند به درک بهتر چالش‌های موجود و افزایش کیفیت خدمات کمک کند. تحقیقات بیشتر می‌تواند به ارزیابی تأثیر فناوری‌های نوین و پلتفرم‌های آنلاین در مشاوره‌دهی به خوانندگان کمک کند و مدل موفق در زمینه خدمات کتابخانه‌ای مطرح شود. در نهایت، گنجاندن



ملاحظات فرهنگی و اجتماعی در آموزش‌های کتابداران برای بهبود ارتباطات و مشاوره‌ها می‌تواند از دیگر حوزه‌های پژوهشی باشد.

ملاحظات اخلاقی

منبع حمایت‌کننده

بنا بر اظهار نویسندگان منبع حمایت‌کننده مالی گزارش نشده است.

مشارکت نویسندگان

نویسنده اول: تهیه و آماده‌سازی نمونه‌ها، گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، مستندسازی و استخراج اطلاعات، تحلیل و تفسیر اطلاعات و نتایج، تهیه پیش‌نویس مقاله؛ نویسنده دوم: استاد راهنمای پایان‌نامه، طراحی پژوهش، نظارت بر مراحل انجام پژوهش، بررسی و کنترل نتایج، اصلاح، بازبینی و نهایی‌سازی مقاله؛ نویسنده سوم: استاد مشاور پایان‌نامه، نظارت بر پژوهش، مطالعه و بازبینی نهایی مقاله.

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

سپاسگزاری

از مشارکت‌کنندگان در پژوهش برای تکمیل پرسشنامه سپاسگزاری می‌شود.

منابع

- ابوطالبی، پروانه؛ و بیگلو، محمدحسین (۱۳۹۶). صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی در ایران. مدیریت سلامت، ۲۰(۶۸)، ۳۸-۵۲.
- جعفری، هادی (۱۳۹۸). تحلیل کشش‌های خواندن مؤثر بر امانت کتاب‌های داستانی عامه‌پسند در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه تهران.
- درخشان، مژگان؛ و زندی، خلیل (۱۳۹۶). راه‌کارهای ارتقای شایستگی‌های مدیران گروه‌های آموزشی. آموزش و ارزشیابی، ۱۰(۳۷)، ۱۸۹-۱۶۳.
- قاسمیور، سکینه (۱۳۹۸). چرا به دانش مشاوره خوانندگان نیاز داریم؟ مطالعات خواندن، ۱(۱)، ۱۵-۱۶.
- قاسمیور، سکینه (۱۳۹۹). بازیابی داستان بر اساس عناصر متنی و پیرامنی (رساله دکتری). دانشگاه الزهراء، تهران.
- محبوب، سیامک (۱۳۹۹). درسنامه مشاوره خوانندگان. تهران: چاپار، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- وایت، نیل (۱۳۹۶). راهنمای مشاوره خوانندگان برای کتاب‌های غیرداستانی [ترجمه امیرحسین میر ابوطالبی]. تهران: ترجمان علوم انسانی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- هوپر، برد (۱۳۹۶). چگونه مرور کتاب بنویسیم؟ مرور نویسی برای مشاوره خوانندگان. [ترجمه علیرضا شفیعی نسب]. تهران: ترجمان علوم انسانی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

References

- Abutalebi, P. and Biglou, M.H. (2016). Qualifications required by librarians of libraries of medical sciences universities in Iran. *Health Management*, 20(68), 38-52.[In Persian]
- ALA's Core Competences of Librarianship (2018). Retrieved from <https://www.ala.org/sites/default/files/educationcareers/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>(Website)
- Beolens, R. (2015). Creating and nurturing tween readers through readers' advisory services in a public library. Victoria University of Wellington. Retrieved from <https://ir.wgtn.ac.nz/handle/123456789/19370>.(Website)



- Cain, D. J. (2002). Defining characteristics, history, and evolution of humanistic psychotherapies. In D. J. Cain (Ed.), *Humanistic Psychotherapies: Handbook of Research and Practice* (pp. 3–54). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10439-001>
- Dali, K. (2013). “Ask me what I read”: readers’ advisory and immigrant adaptation. *New Library World*, 114(11/12), 507–526. <https://doi.org/10.1108/NLW-06-2013-0054>
- Derakhshan, M. and Zandi, K. (2016). Ways to improve the competencies of managers of educational groups. *Scientific-Research Journal of Education and Evaluation*, 10(37), 163-189. [In Persian]
- Green, S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1, 257-268.
- Hooper, B. (2016). How to write a book review? Review writing for the advice of readers. [Translated by Alireza Shafiei Nesab]. Tehran: Interpreter of Human Sciences, Institute of Public Libraries. [In Persian]
- Hylton, A. (2008). KM Readiness Assessment is Essential in a KM and Knowledge Audit Initiative. Retrieved from: <http://hosteddocs.ittoolbox.com/ah100708.pdf>.
- Jafari, H. (2018). Analysis of Reading Pressures Affecting the Borrowing Popular Fiction Books in Tehran Public Libraries (Master’s thesis). University of Tehran. [In Persian]
- Lee, J. H., Travis, W. and Hyerim, Ch. (2016). Appeal Factors: Enabling Cross-media Advisory Services. 2015 OCLC/ALISE research grant report published electronically by OCLC Research. Retrieved from: <https://www.oclc.org/content/dam/research/grants/reports/2015/lee2015.pdf>
- Lee, R. (1985). Continuing Education for Adults through the American Public Library, 1833–1964. Journal-article, 25(1), 152. <https://eric.ed.gov/?id=ED014667>
- Lindell, L.R. (2009), “So long as I can read”: Farm women’s reading experiences in Depression-era South Dakota. *Agricultural History*, 83(4), 503-27. <https://doi.org/10.3098/ah.2009.83.4.503>
- Mahboob, S. (2019). Readers’ Advisory. Tehran: Chapar, Institute of Public Libraries. [In Persian]
- Malipatil, B. (2021). Role of Public Libraries in Promoting Reading Habits. *Library Progress (International)*, 41(1), 138-143. <https://doi.org/10.5958/2320-317X.2021.00015.5>
- Moyer, J. (2005). The education of public librarians to serve leisure readers in the United States, Canada and Europe. *New Library World*, 106 (1208/1209), 67-79. <https://doi.org/10.1108/03074800510575366>
- Moyer, J. (2006). Readers’ Advisory: The Most Important Class for New Librarians. Available at: <https://www.ala.org/it/nmrt/news/footnotes/november2006ab/readersadvisorymostimp06>.
- Qasimpour, S. (2018) Why do we need readers’ counseling knowledge? *Reading Studies Quarterly*, 1(1), 15-16. [In Persian]
- Qasimpour, S. (2019). Retrieving the story based on textual and paratextual elements (Doctoral thesis). Al-Zahra University, Tehran. [In Persian]
- Saricks, J.G. (2005). *Readers’ Advisory Service in the Public Library*. 3rd ed. Chicago: American Library Association.
- Schutte, N.S. and Malouff, J.M. (2006), *Why We Read and How Reading Transforms Us: The Psychology of Engagement with Text*. Edwin Mellen Press, Lewiston, NY.
- Tischler, R. (2015). The 8 Best Reader’s Advisory. <http://inalj.com/?p=65200>.
- Trenberth, L., and Dewe, P. (2002). The importance of leisure as a means of coping with work related stress: An exploratory study. *Counselling Psychology Quarterly*, 15(1), 59–72. <https://doi.org/10.1080/09515070110103999>
- Trott, B. (2012). Reference, Readers’ Advisory, and Relevance. *The Reference Librarian*, 53, 60-66. <https://doi.org/10.1080/02763877.2011.596367>
- Weiner, B. J. (2020). A theory of organizational readiness for change. In: *Handbook on Implementation Science* (pp. 215-232). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781788975995.00015>
- White, N. (2016). Readers’ advice guide for non-fiction books [translated by Amir Hossein Mir Abutalebi]. Tehran: Interpreter of Human Sciences, Institute of Public Libraries of the country. [in Persian]
- Wiegand, W. (2001). Missing the real story: Where library and information science fails the library profession. In: K. Shearer & R. Burgin (Eds.), *The Readers’ Advisor’s Companion* (pp. 7-14). Englewood, C.O.: Libraries Unlimited.