تعامل انسان و اطلاعات، جلد۲ شماره۴
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

رفتار اطلاع یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی

مرضیه السادات موسوی: (نویسنده مسئول)کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی moosavi.lib@gmail.com
نصرت ریاحی‌نیا: استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی.
جواد کاوسیان: استادیار روانشناسی تربیتی، دانشگاه خوارزمی.

چکیده

دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۲۲
ویرایش:۱۳۹۵ /۰۵/۳۰
پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۰۸

زمینه و هدف: دستیابی به خدمات اطلاعاتی مفید، به طوره عمده به درک جامع نیارهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی کاربران وابسته است. سلامت روان دانشجویان نیازمند برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی آنها است. در این راستا پژوهش بر آن است تا رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره را مورد بررسی قرار دهد.

روش: پژوهش حاضر از نوع کمی و به روش توصیفی انجام گرفت. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی است. در این پژوهش برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام گرفت، که پرسشنامه بین ۱۵۰ نفر از دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره توزیع گردید و اطلاعات آن با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: از تحلیل اطلاعات پرسشنامه، نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، انگیزه‌ی آنها از جست‌وجوی اطلاعات، منابع اطلاعاتی مورد استفاده برای جست‌وجوی اطلاعات سلامت روان، اولین مرجع مراجعه دانشجویان قبل از رفتن به مرکز مشاوره و ارزیابی کیفیت خدمات مرکز مشاوره از دیدگاه دانشجویان شناسایی شد.

نتیجه‌گیری: نتایج این مقاله تاکیدی است بر اهمیت بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه است که نتایج حاکی از آن است که مرکز مشاوره یک منبع مناسب برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی سلامت روان دانشجویان است، که با تعیین اهداف آنها از جست‌وجوی اطلاعات می‌تواند به برنامه‌ریزی بهتر و ارائه خدمات مطلوب‌تری در مرکز مشاوره منجر گردد.

کلیدواژه‌ها: رفتار اطلاع‌یابی، سلامت روان، دانشجو، مرکز مشاوره، دانشگاه خوارزمی

مقدمه

اطلاعات و استفاده از آن در تحقیق و پیشرفت دانش همواره یکی از مسائل مهم تمدن بشری به شمار آمده است. با گسترش منابع اطلاعاتی در دنیا و تولید حجم عظیمی از اطلاعات گوناگون، این نکته دارای اهمیت است که افرادی که در نهایت از آن اطلاعات بهره می گیرند در توانایی پرداختن به اطلاعات دچار محدودیت هستند و آنها به اطلاعات فراوان نیاز ندارند بلکه به اطلاعات دقیق و مناسب نیاز دارند (بشیری، ۱۳۸۷). نیاز به اطلاعات همواره از ابتدای زندگی بشر تا به امروز وجود داشته است. اطلاعات بخش اصلی زندگی افراد در جوامع اطلاعاتی محسوب می‌شود. اطلاعات را پدیده‌ای بسیار پیچیده و گسترده می‌دانند که تصمیم‌گیری ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جست‌وجوی اطلاعات یک کار انسانی است که برای بقای او ضروری می باشد. جامعه و افراد بدون اطلاعات مورد نیاز قادر به پیش-روی به سمت هدف‌هایشان و حتی زندگی روزمره خود، نخواهند بود. در جوامع اطلاعاتی، توانایی شناسایی، کسب و استفاده از اطلاعات برای تمامی افراد حیاتی است. در عصر جدید که به آن عصر ارتباطات و اطلاعات لقب داده‌اند، تمامی فعالیت‌ها، برنامه‌ریزی ها و سیاست‌گزاری ها حول محور اطلاعات می‌چرخد. نیازهای اطلاعاتی ممکن است زاده‌ی انگیزه‌های انسانی، رشد جسمی و ذهنی، شرایط محیطی، تحصیلی و شغلی باشد. این نیاز اطلاعاتی حول دو محور اساسی: ۱- اطلاعات درباره خود انسان و ۲- اطلاعات درباره محیط پیرامون و پدیده‌های مختلف بروز می‌کند. آدمی برای ادامه‌ی بقای خود و سازگاری و انطباق با محیط و شرایط درونی و بیرونی، ناگزیر از کسب اطلاعات است(بابایی، ۱۳۸۶، ص۱۰). کسب این اطلاعات و نحوه‌ی یافتن اطلاعات برای انسان امروزی دارای اهمیت فراوان است. چرا که مجراهای اطلاعاتی، بیش از پیش گسترش یافته‌اند. می‌توان گفت انگیزه رفتار اطلاع‌یابی انسان ریشه در نیازهای فردی دارد، این نیازها خود حاصل نقش‌های فردی در زندگی اجتماعی است(داورپناه، ۱۳۸۶، ص ۱۱۸). یکی از نیازهای اطلاعاتی افراد در زندگی روزمره، نیاز به اطلاعات سلامت می‌باشد.

امروزه با توجه به گستردگی اطلاعات، یکی از مسائل مهم،

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

توزیع آن بر اساس نیاز واقعی استفاده‌کنندگان است. ویکری معتقد است افراد به طور مداوم به اطلاعات نیاز دارند و همه‌ی فعالیت‌ها دارای نیاز اطلاعاتی است (ویکری و ویکری، ۱۳۸۰). صاحب‌نظران مختلفی از جمله لسلی، کرافورد و رابین[1] معتقدند، نیاز اطلاعاتی افراد بر حسب نوع کار، سابقه، تجربه کاری، رشته تحصیلی و زمینه شغلی متفاوت است(رابین،۱۳۸۳). تحولات و تغییرات گسترده در عرصه‌های گوناگون علم و فن آوری و ارتباطات از مهمترین ویژگیهای عصر حاضر است که آثار آن در تمامی ابعاد زندگی قابل مشاهده است. این تغییرات از طرفی موجبات آسایش انسان را فراهم می‌کنند و از طرف دیگر او را با چالش‌ها و مسایل فراوانی در عرصه‌های اجتماعی، فرهنگی و اخلاقی مواجه می‌سازند. به گونه‌ای که انسانها برای زندگی در دنیای امروز و رشد همه جانبه در ابعاد زیستی، روانی، اجتماعی و معنوی باید از توانایی‌ها و مهارت‌های خاصی برخوردار باشند. مطابق دیدگاه ویلسون[2](۲۰۰۰)، رفتار اطلاع یابی[3] شامل سطح جزیی تر رفتار جستجوگر در تعامل با همه ی نظام های اطلاعاتی، که همه تعاملات با نظام، را شامل می شود و اقدام های ذهنی نظیر قضاوت درباره ی ربط داده ها یا اطلاعات بازیابی شده را نیز در بر خواهد گرفت.

دانشگاه‌ها به عنوان اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه بوده و یکی از عوامل اصلی و مهم در فرآیند تکوین هرکشوری به شمار می‌آیند که مسئولیت تربیت و پرورش آینده‌سازان در هر کشور بر عهده آنان بوده است. دانشجویان به لحاظ حساسیت دوران رشد و تحصیل خود و شرایط خاص این مقطع از زندگی، به ویژه در بدو ورود به دانشگاه، فشارهای روانی و اجتماعی بیشتری را تجربه می‌کنند که از آن جمله می‌توان به گسستن از زندگی قبلی در خانواده، ورود به زندگی دانشجویی و نیاز به سازگاری با محیط دانشگاه، مدیریت مسایل تحصیلی، معیشتی و عاطفی اشاره کرد. در این میان مشاوره یکی از سبک‌های گرایش کارآمد برای مقابله با مسائل است، به طوری که پژوهش‌های متعدد سودمندی آن را مورد تأیید قرار داده‌اند. به طور کلی اعتقاد بر این است که رفتار کمک‌خواهی مناسب به طور مؤثر باعث کاهش پریشانی‌های روان‌شناختی ناشی از مشکلات شخصی، اجتماعی و هیجانی می‌گردد(ریگ وود، دیین، ویلسون و سیاروچی[4]، ۲۰۰۵).

کومیساروف و مورای[5](۲۰۱۶) در پژوهشی نشان دادند که بسیاری از دانشجویان جستجوی خود را از بانک های اطلاعاتی و کتابخانه های آنلاین، به عنوان مهم ترین منبع اطلاعاتی، آغاز کرده و از موتورهای جستجوگر آنلاین نظیر؛ موتور جستجوگر گوگل و ویکی پدیا، در این زمینه بهره می گیرند. خانتیدیس، آلالی و کوتزامپولو[6](۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی شبکه های آنلاین در روند رفتار اطلاع یابی و ترجیحات آموزشی پرداختند. یافته های پژوهش نشان دادکه با توجه به نفوذ عمیق و رو به گسترش رسانه های آنلاین، رفتار اطلاع یابی نیز از شکل سنتی خود خارج گشته و به سمت سیستم های جستجوی آنلاین در حال پیشرفت است. توری، رابینسون و باودن[7](۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که رفتار اطلاع‌یابی متأثر از عوامل مختلف بوده و همیشه یک الگوی مشخص وجود ندارد. عواملی مثل جنسیت، سن و موقعیت جغرافیایی؛ و مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی شامل سطح و موضوع مطالعه، سهولت و سرعت دسترسی و آشنایی از منابع است. لاله‌زاریان و همکاران(۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر عوامل فردی بر رفتار اطلاع‌یابی سلامت بیماران دیابتی" به یافته های زیر دست یافتند: بین مؤلفه رفتار در جست‌وجوی اطلاعات سلامت بین زنان و مردان تفاوت معناداری جود دارد، هم‌چنین بین سطح تحصیلات با اغلب مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌یابی رابطه مستقیم، بین درآمد با برخی از مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌یابی سلامت رابطه مستقیم و بین سن با برخی از مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌یابی سلامت رابطه معکوس وجود دارد. هم‌چنین یافته‌ها نشان داد که در انتقال اطلاعات سلامت به مردان دیابتی باید از روش غیر فعالانه استفاده کرد. و وقت و انرژی بیشتری را باید صرف انتقال اطلاعات به بیماران دیابتی مسن با سطح تحصیلات پایین و درآمد کم کرد. سبزواری، نیکبخت نصرآبادی و نگهبان بنابی(۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان "منابع جست‌وجوی اطلاعات سلامت زنان: یک مطالعه کیفی" انجام دادند. در طی فرآیند داده‌ها پنج درون مایه محوری "کارکنان مراقبت سلامت، شبکه-های اجتماعی، فرهنگ و مذهب، رسانه‌های جمعی و خود منبعی" برای توضیح منابع جست‌وجوی اطلاعات سلامت زنان پدیدار شد. طبقات فرعی به دست آمده از درون

[1] . Leslie, Crofford and robin
[2] . Wilson
[3] . information-seeking behavior
[4] . Rickwood, Deane, Wilson& ciarrochi
[5] . Komissarov& Murray
[6] . Xanthidis, Alali& Koutzampasopoulou
[7] . Tury, Robinson& Bawden

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

مایه‌های اصلی نیز شامل "همتایان، تعاملات اجتماعی، آموزه‌های دینی، اطلاعات طب سنتی، تجربیات قبلی" بود. یافته‌ها ضرورت احترام به باورهای فرهنگی- مذهبی حاکم بر جامعه و حق جست‌وجوگری مددجویان را نشان داد و در جهت حمایت از نیازهای اطلاعاتی مددجویان و توانمندسازی آنان بر به کارگیری منابع رسمی و غیر رسمی تأکید دارد. عاصمی، رجایی پور، اورعی و میرزایی(۱۳۹۲)، در پژوهشی نشان دادند که مهم‌ترین منبع اطلاعاتی برای دانشجویان، شخص آگاه در موضوع؛ مهم‌ترین هدف اطلاع‌یابی، نگارش پایان‌نامه و مهم‌ترین ابزار مورد استفاده، نرم افزار کتابخانه است. در هنگام استفاده از کتابخانه دانشگاه مهم‌ترین منبع اطلاعاتی، کتاب‌های درسی؛ مهم‌ترین هدف از جست‌وجوی اطلاعات در کتابخانه، انجام تکالیف درسی و مهم‌ترین منبع خدمات اطلاعاتی مورد استفاده کتاب است. حبیب‌زاده (۱۳۹۲)، به "بررسی علل مراجعه دانشجویان به مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه قم" به روش توصیفی از نوع زمینه‌یابی پرداخت. نتایج نشان می‌دهد که در مجموع، ۱۰ مشکل روانشناختی علت مراجعه دانشجویان بوده که از بین آنها پنج علت (به ترتیب مشکلات تحصیلی، مسائل ازدواج، مسائل خانوادگی، اضطراب و افسردگی) بیش از ۷۰ درصد موارد را به خود اختصاص داده است. البته این ترتیب برای دختران و پسران متفاوت بود. یعقوبی، ملیانی و طاولی (۱۳۸۸)، به بررسی پژوهشی با عنوان "نقش نگرش و آگاهی دانشجویان از مسائل و خدمات روانشناختی در مراجعه به مرکز مشاوره دانشجویی" پرداختند. در این پژوهش دانشجویان در قالب ۳ گروه (۱- دانشجویان مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره دانشجویی، ۲- دانشجویان دارای مسائلی در حوزه سلامت روان و غیر مراجعه‌کننده و ۳- دانشجویان سالم) مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج مطالعه نشان داد : ۱- گروه غیر مراجعه‌کننده از سلامت روان پایین‌تری برخوردار است و آگاهی کمتر و نگرش منفی‌تری به مسائل بهداشت روانی دارد. ۲- گروه مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره از نگرش مثبت‌تر و آگاهی بیشتری در مقایسه با دو گروه برخودار است. ۳- دانشجویان دختر نگرش مثبت‌تری به مسائل بهداشت‌روانی دارند.

شناخت رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی برای رفع موانع و مشکلات موجود ضروری است چرا که توجه به شناخت نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و آشناسازی آنان با راه‌های کسب اطلاعات و منابع اطلاعاتی در مقاطع مختلف تحصیلی به آنها کمک خواهد کرد تا بهتر و آگاه‌تر عمل کنند. مراجعه‌کنندگانی که به این مرکز مشاوره مراجعه می کنند، خواهان دسترسی مستقیم و سریع به اطلاعات مورد نیاز هستند لذا لازم است که استفاده‌کنندگان اطلاعات را به خوبی شناسایی کرده و انگیزه و هدف‌های جست‌وجوی اطلاعات آنها، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جست‌وجو و بالاخره روش‌ها و ابزارهای دستیابی به اطلاعات و در یک کلمه "رفتار اطلاع‌یابی" آنان را بررسی و شناسایی کنیم. بنابراین شایسته است شیوه‌های معمول کسب اطلاعات توسط دانشجویان شناخته شود، زیرا شناخت شیوه‌های کسب اطلاعات توسط دانشجویان و شناخت مشکلات و نیازها و نقطه نظرات آنها می‌تواند در شکل‌دهی راه‌های صحیح ارائه اطلاعات به آنها با اهمیت باشد. آگاهی از نیاز و رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان به مرکز مشاوره موجب کمک به رفع نیازهای اطلاعاتی و اصلاح رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان و دستیابی به الگوی مناسبی در این مرکز برای بهبود فعالیت‌های آن می‌شود. با توجه به نتایج پژوهش های مختلف، رفتار اطلاع یابی افراد در بافت های مختلف متفاوت بوده و به تبع آن، رفتار اطلاع یابی دانشجویان مراجعه کننده به مراکز مشاوره می تواند بر حسب نیاز ها و بافتی که مراجعین در آن حضور دارند، متفاوت باشد. همچنین علی رغم اهمیت موضوع، پژوهش خاصی که به بررسی رفتار اطلاع یابی دانشجویان در مراجعه به مراکز مشاوره باشد، صورت نگرفته است، لذا پژوهش حاضر به دنبال بررسی رفتار اطلاع یابی دانشجویان در مراجعه به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی بود.

پرسش‌های پژوهش

۱. دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی، اطلاعات را برای چه منظوری دریافت می‌کنند؟
۲. انگیزه‌ی جستجوی اطلاعات سلامت روان از نظر دانشجویانی که به مرکز مشاوره مراجعه می‌کنند، کدامند؟
۳. رفتار اطلاع یابی دانشجویان مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره، قبل و بعد از مراجعه چگونه است؟
۴. منابع اطلاعاتی مورد نیاز سلامت روان دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره به تفکیک جنسیت چگونه است؟

روش

روش پژوهش حاضر توصیفی و پژوهش پیمایشی است.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

جامعه آماری این پژوهش کلیه‌ی دانشجویان مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی در سال تحصیلی ۹۳ – ۹۴ بود. در این پژوهش برای نمونه‌گیری از دانشجویان مراجعه-کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی، از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه افرادی بود که طی مدت سه ماه از اواخر اردیبهشت ماه تا اواخر تیر ماه به مرکز مشاوره دانشگاه مراجعه کرده بودند. در طول این سه ماه، تعداد ۱۵۰ نفر به مرکز مراجعه کردند که به کلیه ی افراد پرسشنامه داده شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای محقق ساخته، که محقق آن را از طریق مطالعه منابع مربوطه و مشاوره با صاحب‌نظران این حوزه تنظیم کرده است؛ استفاده شد. در کل تعداد ۱۵۰پرسشنامه در میان دانشجویان مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره دانشگاه توزیع شد که از این تعداد ۱۴۵ پرسشنامه عودت داده شد. بخش اول، سوالات مربوط به مشخصات فردی و بخش دوم مربوط به سؤالاتی است که استفاده از منابع رسمی و غیر رسمی را مشخص می‌سازد. بخش سوم مربوط به آشنایی با مرکز مشاوره و تعیین مشکلات دانشجویان پرداخته است. بخش چهارم به بررسی هدف وانگیزه جست‌وجوی اطلاعات، روش‌های کسب اطلاعات، منابع اطلاعاتی مورد استفاده پرداخته و بخش پنجم به ارزیابی کیفیت مرکز مشاوره پرداخته است. جهت سنجش روایی ابزار اندازه گیری اهداف و سوالات اساسی تحقیق را در اختیار ۳ نفر از متخصصان علم کتابداری و اطلاع رسانی قرار داده و پس از مشاوره و اصلاحات لازم نسبت به روایی ان، حصول اطمینان گردید.. همچنین به منظور بررسی میزان پایایی ابزار اندازه گیری، روش بازآرمایی و آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت. بدین صورت که ابتدا پرسشنامه ها به صورت آزمایشی، بر روی یک نمونه ۳۰ نفری از اعضای جامعه مورد نظر به اجرا درآمده سپس از طریق نرم افزار SPSS ضریب پایایی ۰/۷۰ برای سوالات نشان داده شد که پایایی مورد قبولی است. سپس بعد از دو هفته پرسشنامه ها دوباره در همان گروه اجرا شد و به روش بازآزمایی پایایی سنجیده شده، مورد تایید قرار گرفت. پس از گردآوری داده‌ها، با توجه به اهداف پژوهش و سوالات مطرح شده، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در این رابطه با استفاده از نرم افزار SPSS، از دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی بویژه آزمون مجذور خی استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی بیان شده است. یافته‌های توصیفی نشان داد که زنان بیشتر از مردان و هم‌چنین مجردها، بیشتر از متأهل‌ها به مرکز مشاوره دانشگاه مراجعه کردند. میانگین سنی نمونه مورد مطالعه ۲۲ سال بوده و میانگین سنی دختران و پسران دانشجو نزدیک به هم بود. کمترین سن مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره در دختران و پسران ۱۹سال و بیشترین سن مراجعه کننده در دختران ۲۹سال و در پسران ۲۷ سال بود. طبق آمار می‌توان گفت که دانشجویان در مقطع کارشناسی بیش از دانشجویان در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری به مرکز مشاوره دانشگاه مراجعه کرده‌اند.

پرسش اول: دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی، اطلاعات را برای چه منظوری دریافت می کنند؟

در این پژوهش هدف و انگیزه ی دانشجویان مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره به شش دسته (دریافت راهنمایی تحصیلی، دریافت راهنمایی در زمینه عاطفی، دریافت راهنمایی در زمینه خانوادگی، دریافت راهنمایی در زمینه روان‌شناختی،کسب مهارت های ارتباطی و دریافت راهنمایی در زمینه زناشویی) تقسیم بندی شد. این اهداف یک بار به طور کلی، و یک بار به تفکیک جنسیت آورده شدند. بر اساس جدول شماره ۱، دانشجویان دختر و پسر از نظر نوع انگیزه و هدف تفاوت معناداری با هم ندارند. البته نسبت دریافت راهنمایی در زمینه عاطفی (۴۰/۸ درصد)، و خانوادگی

جدول۱. توزیع فراوانی و جدول فراوانی انگیزه پژوهشگران در جستجوی اطلاعات

هدف و انگیزه جستجوی اطلاعات	دختر		پسر		مقدار خی‌دو	سطح معناداری
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
دریافت راهنمایی تحصیلی	۳۷	۳۵/۹	۱۴	۳۳/۳	۰/۰۹	۰/۷۶۷
دریافت راهنمایی در زمینه عاطفی	۴۲	۴۰/۸	۱۳	۳۱	۱/۲۲	۰/۲۶۹
دریافت راهنمایی در زمینه خانوادگی	۲۸	۲۷/۲	۹	۲۱/۴	۰/۵۲	۰/۴۷۱
دریافت راهنمایی در زمینه روان‌شناختی	۱۶	۱۵/۵	۹	۲۱/۴	۰/۷۳	۰/۳۹۴
کسب مهارت های ارتباطی	۱۹	۱۸/۴	۱۰	۲۳/۸	۰/۵۴	۰/۴۶۴
دریافت راهنمایی در زمینه زناشویی	۷	۶/۸	۱	۲/۴	۱/۱۲	۰/۲۹۱

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

جدول ۲. انگیزه جست وجوی اطلاعات

	انگیزه‌ی جستجوی اطلاعات سلامت روان	کم		متوسط		زیاد	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۱	چگونگی حل مشکل پیش‌آمده	۸	۵/۵	۳۴	۲۳/۴	۱۰۲	۷۰/۳
۲	پیشگیری از حاد شدن مشکل پیش آمده	۱۱	۷/۵	۳۵	۲۴/۱	۹۷	۶۶/۹
۳	محافظت و ارتقای سلامت روان	۱۱	۷/۵	۲۸	۱۹/۳	۱۰۳	۷۱
۴	ارتقای کیفیت زندگی	۴	۲/۸	۱۲	۸/۳	۱۲۸	۸۸/۳
۵	روز آمد سازی اطلاعات	۲۶	۱۷/۹	۶۷	۴۶/۲	۵۰	۳۴/۴
۶	جمع‌آوری نظرات دیگران در رابطه با تشخیص و آگاهی از درمان‌های احتمالی	۱۲	۸/۲	۳۲	۲۲/۰	۱۰۱	۶۹/۶
۷	بررسی مفید بودن شیوه درمان یا راه‌حل	۲۱	۱۴/۴	۳۵	۲۴/۱	۸۹	۶۱/۳
۸	کسب اطلاعات در مورد احتمال وقوع مجدد یک مشکل	۱۵	۱۰/۳	۳۶	۲۴/۸	۸۹	۶۱/۳

جدول ۳. خلاصه یافته‌های آزمون خی‌دو برای مقایسه اولین مرجع مراجعه دانشجویان دختر و پسر

اولین مرجع	دختر		پسر		مقدار خی‌دو	سطح معناداری
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
خانواده	۴۰	۳۸/۸	۱۵	۳۵/۷	۰/۱۲	۰/۷۲۵
اقوام	۲	۱/۹	۲	۴/۸	–	–
دوستان	۴۴	۴۲/۷	۱۶	۳۸/۱	۰/۲۶	۰/۶۰۸
روان‌شناس	۲۶	۲۵/۲	۱۴	۳۳/۳	۰/۹۸	۰/۳۲۳

(۲۷/۲ درصد) در دانشجویان دختر بالاتر است و نسبت کسب مهارت های ارتباطی (۲۳/۸ درصد)، و روانشناختی (۲۱/۴ درصد) در پسران بالاتر از دختران است.

پرسش دوم: انگیزه ی جستجوی اطلاعات سلامت روان از نظر دانشجویانی که به مرکز مشاوره مراجعه می کنند، کدامند؟

دانشجویان اهداف وانگیزه‌های متفاوت از جست‌وجوی اطلاعات سلامت روان دارند، در این پژوهش ارتقای کیفیت زندگی (۸۸/۳)، دارای بیشترین فراوانی می‌باشد. در واقع ارتقای کیفیت زندگی یک هدف کلی و جامع است که اکثر دانشجویان آن را انتخاب کردند و دیگر اهداف مطرح شده همگی در راستای این هدف کلی هستند. انگیزه و هدف دانشجویان از جست‌وجوی اطلاعات سلامت، محافظت و ارتقای سلامت روان (۷۱)، چگونگی حل مشکل پیش آمده (۷۰/۳)، جمع آوری نظرات دیگران در رابطه با تشخیص و آگاهی از درمان‌ها یا راه حل‌های احتمالی (۶۹/۶)، آگاهی از اثربخشی یک شیوه درمان یا (۶۸/۲)، کسب اطلاعات در مورد احتمال وقوع مجدد یک مشکل (۶۱/۳) است.

پرسش سوم: رفتار اطلاع یابی دانشجویان مراجعه‌کننده به مرکز مشاوره، قبل و بعد از مراجعه چگونه است؟

برای پاسخ به این سؤال هم از پرسش بسته و هم از پرسش باز استفاده شد، در واقع ما چندین مرحله را برای پاسخ‌گویی به این سوال اختصاص دادیم، اول اینکه دانشجویان قبل از مراجعه به مرکز مشاوره نیازها و مشکلات خود را با چه کسانی مطرح می‌کنند، دوم در مورد فاصله زمانی بین شروع مشکل و مراجعه به مرکز مشاوره است، سؤال سوم در رابطه با نحوه آشنایی دانشجویان با مرکز مشاوره است و بعد از اینکه دانشجویان به مرکز مشاوره مراجعه کردند، در مورد تمایل دانشجویان برای ادامه جلسات مشاوره و دلایل آنها برای مراجعه بعدی و یا عدم مراجعه به مرکز پرسیده شد.

بر اساس جدول شماره ۳، تفاوت معناداری بین دانشجویان دختر و پسر از نظر اولین مرجع مراجعه وجود ندارد، ولی دانشجویان (دختر و پسر)، برای اولین بار و قبل از مراجعه به مرکز مشاوره ترجیح می‌دهند که مشکل خود را با دوستان در میان بگذارند و خانواده و روانشناس به ترتیب در جایگاه‌های بعدی قرار دارند.

پرسش چهارم: منابع اطلاعاتی مورد نیاز سلامت روان دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره به تفکیک جنسیت چگونه است؟

در پاسخ به سؤال چهارم که به بررسی منابع اطلاعاتی مورد نیاز سلامت روان دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره به تفکیک جنسیت می پردازد نتایج زیر حاصل شد:

دانشجویان از میان منابع رسمی، که شامل منابع چاپی و الکترونیکی میباشد، انتخاب متفاوتی دارند و دانشجویان دختر منابع الکترونیکی و دانشجویان پسر منابع چاپی را ترجیح میدهند. اما با توجه به جدول شماره ۴، دانشجویان برای

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

جدول ۴. منابع اطلاعاتی مورد استفاده دانشجویان

مرجع	دختر		پسر		مقدار خی‌دو	سطح معناداری
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
روان‌شناسان و مشاوران	۶۵	۶۳/۱	۲۲	۵۲/۴	۱/۴۳	۰/۲۳۲
خانواده	۴۷	۴۵/۶	۲۳	۵۴/۸	۱	۰/۳۱۸
دوستان	۴۹	۴۷/۶	۲۵	۵۹/۵	۱/۷۱	۰/۲۶۲
کتابخانه‌ها	۲۳	۲۲/۳	۱۰	۲۳/۸	۰/۰۴	۰/۸۴۷
اینترنت	۶۶	۶۴/۱	۳۲	۷۶/۲	۲	۰/۱۵۷
تلویزیون	۲۷	۲۶/۲	۱۰	۲۳/۸	۰/۰۹	۰/۷۶۳
رادیو	۶	۵/۸	۰	۰	–	–
مجلات	۱۷	۱۶/۵	۴	۹/۵	۱/۱۷	۰/۲۷۹

دست آوردن اطلاعات هم از منابع رسمی وهم از منابع غیررسمی استفاده میکنند که ترتیب استفاده در دانشجویان (دختر و پسر) با هم متفاوت است ولی از نظر آماری تفاوت معنا داری بین آنها وجود ندارد. دانشجویان (دختر و پسر) برای کسب اطلاعات سلامت روان، اینترنت در اولویت اول آنها قرار دارد ولی در اولویتهای بعدی با یکدیگر متفاوت هستند. دانشجویان دختر بعد از اینترنت، روانشناسان و مشاوران (۶۳/۱)، دوستان (۴۷/۶)، خانواده (۴۵/۶)، تلویزیون (۲۶/۲)، کتابخانه (۲۲/۳)، مجلات (۱۶/۵)، و رادیو (۵/۸) را ترجیح می دهند. دانشجویان پسر بعد از اینترنت، دوستان (۵۹/۵)، خانواده (۵۴/۸)، روانشناسان و مشاوران (۵۲/۴) وکتابخانه و تلویزیون(۲۳/۸) در اولویتهای بعدی آنها قرار دارد. در رابطه با دلایل انتخاب در مراجع مختلف متفاوت بود. از دلایل انتخاب روانشناسان و مشاوران، تخصص (۸۳/۴)، راهنمایی مفید و کارآمد (۵۷/۲)، وتجربه (۳۴/۴) بیشترین فراوانی را داشتند. در انتخاب دوستان هم سن بودن (۷۰/۳)، در دسترس بودن (۳۹/۳) و صمیمی بودن (۳۱/۷) مهم ترین دلایل انتخاب دانشجویان بود، می توان نتیجه گرفت که گروه دوستان بیشتر به لحاظ عاطفی انتخاب می شوند. دردلایل انتخاب خانواده، اعتماد (۷۶/۵)، در دسترس بودن (۵۳/۷)، تجربه (۴۰/۶) بیشترین فراوانی را داشتند. در انتخاب اینترنت دسترس پذیری (۸۳/۴)، روز آمدی (۵۵/۸)، سرعت و سهولت (۴۰/۶)، بازیابی آسان منابع (۳۴/۴) از مهم ترین دلایل انتخاب دانشجویان بود. همان طور که در فصل چهارم اشاره کردیم ، برای کتابخانه دانشجویان بیشتردلایل عدم استفاده را مطرح کردند که از مهم ترین آنها، صرف زمان بیشتر (۴۸/۲)، عدم دسترسی به کتابخانه (۲۸/۲)، عدم منابع جدید (۲۴/۲) است. نکته قابل ملاحظه که در دلایل عدم استفاده از کتابخانه مطرح شد، استفاده از اینترنت است که به علت دسترسی سریع و صرف زمان کمتر نسبت به کتابخانه در اولویت قرار گرفته است.

بحث و نتیجه گیری

بازه‌ی سنی و شرایطی که دانشجویان دانشگاه ها با آن مواجه هستند، لزوم نیاز به کسب اطلاعات در حوزه های مختلف تحصیلی، عاطفی، روانشناختی، ارتباطی و بسیار دیگر از زمینه ها را آشکار می سازد. وجود مرکز مشاوره در دانشگاه، می تواند کمک موثری به روزآمد سازی اطلاعات دانشجویان کند. مرکز مشاوره آخرین یافته ها و دستاوردهای موجود در زمینه‌های مورد نیاز دانشجویان را در اختیار آنان قرار می دهد. پژوهش حاضر، تلاشی اولیه برای بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره دانشگاه خوارزمی بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که مرکز مشاوره یک منبع مناسب برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی سلامت روان دانشجویان است. آمارها نشان می‌دهند که دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره، بیشتر زنان هستند و تعداد مردان کمتر است. که با نتایج پژوهش های(خانتیدیس و همکاران، ۲۰۱۶؛ توری و همکاران، ۲۰۱۵، و حبیب زاده، ۱۳۹۲) همسو می باشد.

برمبنای مطالعه‌ی صورت پذیرفته، قواعد حاکم بر رفتار اطلاع یابی دانشجویان را می توان به صورت زیر برشمرد؛

هدف دانشجویان از جست‌وجوی اطلاعات سلامت روان، یک سلسله به هم پیوسته و زنجیروار است، که همه‌ی اهداف در راستای هدف کلی که همان ارتقای کیفیت زندگی است، قرار دارند. اولین مرجع مراجعه قبل از رجوع به مرکز مشاوره، دوستان، خانواده و بعد روانشناس است. فاصله زمانی بین ایجاد مشکل تا مراجعه به مرکز مشاوره در دختران و پسران دانشجو متفاوت بود، پسران بعد از گذشت یک تا شش ماه به مرکز مراجعه می‌کردند ولی دختران بعد از گذشت شش ماه به مرکز مشاوره دانشگاه مراجعه کرده‌اند.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

نحوه آشنایی دانشجویان با مرکز مشاوره، در دختران و پسران متفاوت بوده است، دختران از طریق دوستان و پسران از طریق تبلیغات دانشگاه و مرکز با مرکز مشاوره آشنا شدند. دانشجویان اینترنت را منبع اصلی کسب اطلاعات سلامت روان خود می‌دانند، ولی در اولویت‌های بعدی دانشجویان دختر و پسر با هم متفاوت هستند. دانشجویان دختر روانشناسان و مشاوران، دوستان، و خانواده را برای کسب اطلاعات ترجیح می‌دهند. دانشجویان پسر ابتدا دوستان، خانواده و بعد روانشناسان را ترجیح می‌دهند. دانشجویان کیفیت مرکز مشاوره را به علت فضای فیزیکی مناسب، مدت زمان کوتاه برای رفتن به اتاق مشاور، موفقیت در طرح مشکل به صورت کامل و انطباق برداشت قبلی و فعلی از مشاور به صورت متوسط و بالا ارزیابی کردند. تمایل یا عدم تمایل برای مراجعه نشان دهنده‌ی رضایت یا عدم رضایت از مرکز مشاوره است که دانشجویان به صورت متوسط از نظر مطلوبی از مراجعه به مرکز مشاوره داشتند. شناخت کاستی‌ها، مشکلات و وجوه آسیب شناسانه‌ای که بهداشت روانی دانشجویان را به مخاطره می‌اندازد، از جمله ضرورت‌های مهم مدیریت خرد و کلان دانشگاه‌هاست. این پژوهش رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مراجعه کننده به مرکز مشاوره را مورد بررسی قرار داد، تا نقشه‌ای از عملکرد دانشجویان برای جست‌وجوی اطلاعات در زمینه سلامت روان را فراهم کند، همچنین این پژوهش با تعیین اهداف دانشجویان از جست‌و جوی اطلاعات می‌تواند به برنامه‌ریزی بهتر و ارائه خدمات مطلوب‌تری در مرکز مشاوره منجر گردد. در همین راستا پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- تلفیق کانالهای دولتی و کانالهای غیررسمی برای ارائه خدمات؛ بهتر است دانشگاه مراکز مشاورهای گوناگونی برای ارائه خدمات به دانشجویان داشته باشد.
- خارج شدن از قالبهای سنتی و توجه بیشتر به نقش آموزش و مشاورههای غیرحضوری اعم از تلفنی، مکاتبه‌ای و اینترنتی.
- انجام پژوهش های گسترده و دامنه دار در زمینه ی رفتار اطلاع یابی دانشجویان.

References

Asemi, A., Rajaeepour, S., Oraee, N., Mirzaee, A. (2013). Information behavior of Azad Univesity of Najaf-Abad student. Information services and systems, 3(3), 13-26. (Persian)

Babaee, M. (2007). Information needs assessment. Tehran: Iranian research Institute for Scientific Information and Documentation. (Persian)

Bashiri, J. (2008). Survey on scientific boards information needs in Agricultural Research & Education Organization, Faslname-e Ketab, 73, 39-52. (Persian)

Davarpanah, M. (2006). Scientific communication: information needs and information behavior. Tehran: dabizesh. (Persian)

Habibzadeh, A. (2013). Examine the reasons for referring students to the Qom university counseling center. Culture in The Islamic University 8, (3), 456-474. (Persian)

Komissarov, S., & Murray, J. (2016). Factors that Influence Undergraduate Information-seeking Behavior and Opportunities for Student Success. The Journal of Academic Librarianship, 42(4), 423-429.

Lalazaryan, A., Zare-Farashbandi, F., Rahimi, A., Hasssanzadeh, A. (2014). The Impact of Personal Factors on Diabetic Patient's Health Information Seeking Behavior, Healthy management, 17(58), 97-108. (Persian)

Richard, R. (2004). Foundations of Library and Information Science. Translated by Mehdi Khademian, NewYork: Neal-Schuman Publishers. (Persian)

Rickwood, D., Deane, F. D., Wilson. C. J., ciarrochi, J. (2005). Young people's Help seeking for mental Health Problems. Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health, 4(3), 512-517.

Sabzevari, S., Nikbakht Nasrabadi, A., Negahban Bonabi, T. (2014). Sources of Women's Health Information: A Qualitative Study. Journal of Quality Resource Health Science 2015; 3(4): 349-62. (Persian)

Tury, S., Robinson, L., & Bawden, D. (2015). The Information Seeking Behavior of Distance Learners: A Case Study of the University of London International Programmers. The Journal of academic Librarianship, 41, 312-321.

Vickery, B., Vickery, A. (2004). Information Science in Theory and Practice. Translated by Abdoulhosein Farajpahlou. Mashad: Ferdowsi university press. (Persian)

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. Journal of Informing Science, 3(2), 49-56.

Xanthidis, D., Alali, A. S., Koutzampasopoulou, O. (2016). Online socializing: How does it affect the information seeking behavior and the educational preferences in Saudi Arabia? Computers in Human Behavior, 60, 425-434.

Yaghubi, H., Melyani, M., Tavoli, A. (2009). The University Students' Knowledge of Mental Health Problems and the Psychological Services Offered and Their Attitude toward Them as Predictors of Seeking Professional Psychological Help. (43): 51-60. (Persian).

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]

Human Information Interaction. Vol. 2, No. 4
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Information Seeking Behavior of the Student Clienteles of Counselling Services at Kharazmi University

Marziyeh sadat mousavi: MA of Knowledge and Information Sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran. (Corresponding author) moosavi.lib@gmail.com
Nosrat riahinia: Professor of knowledge & information science, Kharazmi University, Tehran, Iran.
Javad Kavousiyan: Assistant Professor of Educational Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Abstract

Background and Aim: Gaining appropriate information service primarily depends on the information needs and users' information seeking conducts. Students' mental health requires gratification in their information needs. Present study makes an attempt to investigate the information conduct of student clienteles at counseling center.
Method: Current study employs a quantitative descriptive method. The population of the current study is composed of all student clienteles at Kharazmi University counseling center. Available sampling method was used. Researcher's made questionnaire was applied for collecting the data and questionnaires were distributed amongst 145 student clienteles.
Results: Findings identified students: information needs, motivation for searching information, required information sources for searching students mental health, first source of reference to counseling centers, and assessment and viewpoints on the quality of services at counseling centers.
Conclusion: the findings of this study confirms the vital role of investigating the information seeking behavior of students coming to counseling centers as a suitable source for identifying students mental health which could lead to better planning and services in counseling centers.

Keywords: Seeking behavior, Mental health, Students, Counseling Center, Kharazmi University

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1394.2.4.6.9]