

پژوهش‌های تربیتی و روانشناختی  
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان  
سال چهارم، شماره اول، شماره پیاپی ۹، بهار و تابستان ۱۳۸۷  
ص ۱۵۹-۱۳۵

## بررسی و مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز بر اساس مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک

عبدالرسول جوکار، دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

ajowkar2003@yahoo.com

آمنه سادات طاهریان، مدرس گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه پیام نور اصفهان

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی میزان اضطراب کتابخانه‌ای استفاده‌کنندگان کتابخانه میرزای شیرازی دانشگاه شیراز و نیز مقایسه آن بر اساس متغیرهای جنسیت، مقطع (کارشناسی و کارشناسی ارشد)، رشته (کتابداری و غیرکتابداری) و نیز استفاده یا عدم استفاده از کتابخانه قبل از ورود به دانشگاه پرداخته است. نمونه پژوهش شامل ۲۸۵ نفر از دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی بود که از ۲۷۸ پاسخ‌دهنده به ترتیب ۲۲/۷ و ۷۷/۳ درصد را مردان و زنان و نیز ۸۵/۶ و ۱۴/۴ درصد را مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد و ۸۵/۴ و ۱۴/۶ درصد را رشته‌های غیرکتابداری و کتابداری تشکیل داده‌اند. همچنین ۸۲/۲ درصد نمونه قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و ۱۷/۸ نفر استفاده نمی‌کرده‌اند. ابزار مورد استفاده این پژوهش نسخه اصلاح شده‌ای از مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک شامل ۳۷ گزاره بود و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از جدول توزیع فراوانی و آزمون تی مستقل استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد میانگین کلی اضطراب در نمونه مورد پژوهش ۲/۹۳ است. همچنین به ترتیب حدود ۶/۵، ۲۶/۳، ۴۰/۶، ۲۰/۸ و ۵/۸ درصد نمونه بدون اضطراب، دارای اضطراب خفیف، اضطراب متوسط، اضطراب بالا و اضطراب شدید بودند. نتایج حاصل از آزمون تی مستقل نشان داد میانگین اضطراب کتابخانه‌ای در زنان و مردان و نیز افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و آنهایی که استفاده نمی‌کرده‌اند، اختلاف معناداری نداشت، اما میانگین اضطراب کتابخانه‌ای به صورت معناداری در دانشجویان رشته کتابداری نسبت به غیرکتابداری ( $P < 0/05$ ) و دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به کارشناسی بالاتر بود ( $P < 0/01$ ). به علاوه این معناداری تنها مربوط به عوامل پذیرا بودن کارکنان و اعتماد کتابخانه‌ای بود و در مورد سایر عوامل مؤثر بر اضطراب کتابخانه‌ای اختلاف معناداری گزارش نشد.

**واژه‌های کلیدی:** اضطراب کتابخانه‌ای، عامل‌های اضطراب کتابخانه‌ای، استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاهی.

## مقدمه

روابط انسانی در مدیریت دهه‌های اخیر جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. این امر در محیط‌های دانشگاهی به دلیل تمرکز بیشتر بر روی فعالیتهای ذهنی از یک سو و در کتابخانه‌ها به دلیل استفاده کاربران از کتابخانه و بهره‌گیری از دانش موجود از سوی دیگر، دارای اهمیت فراوان است. این بهره‌گیری ممکن نیست، مگر آنکه مراجعه‌کننده بتواند ذهن خود را متمرکز کند و به موضوع تحقیق خود بپردازد. در صورتی که محیط کتابخانه این امکان را برای مراجعه‌کننده فراهم نیاورد، حاصل کار غیر از اتلاف وقت چیز دیگری نخواهد بود (خدیوی، ۱۳۸۳).

کتابخانه دانشگاهی برای برخی دانشجویان محل امنی برای تحقیق و مطالعه به شمار می‌آید، اما برای برخی دیگر زمینه‌های اضطراب را ایجاد می‌کند، به طوری که می‌تواند در استفاده موفقیت‌آمیز آنها از کتابخانه تأثیر سوء بگذارد. این اضطراب اولیه در استفاده از کتابخانه، می‌تواند منشأ ایجاد اضطراب بیشتر برای دانشجویان باشد و به استفاده غیر مفید از کتابخانه منجر شود (ملون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶).

اضطراب کتابخانه‌ای از منظر رابینوویتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) با موارد زیر می‌تواند مشخص شود:

- ۱- دستپاچگی یا سردرگمی به دلیل اندازه کتابخانه؛
  - ۲- عدم آگاهی از جایی که می‌توان کتاب و سایر منابع را در آنجا پیدا کرد؛ از نحوه سازماندهی و نظم کتابخانه اطلاع ندارد؛
  - ۳- فقدان اعتماد نسبت به نحوه انجام وظایف محوله؛
  - ۴- احساس بی‌کفایتی (من تنها کسی هستم که نمی‌دانم)؛
  - ۵- تردید در درخواست کمک (من می‌دانم این سؤالی که می‌خواهم بپرسم، بی‌معنا است).
- مهمترین پژوهش‌ها در روند تکامل نظریه‌ی اضطراب کتابخانه‌ای به شرح زیر است:
- برای نخستین بار سوآپ و کتزر<sup>۳</sup> (۱۹۷۲)، به نقل از خدیوی، (۱۳۸۳) با استفاده از شیوه‌هایی از قبیل

---

1. Mellon  
2. Rabinowitz  
3. Swope & Katzer

برقراری ارتباط، انجام مصاحبه و مشاوره در زمینه علوم کتابداری و به منظور کشف علت عدم تقاضای کمک دانشجویان از کتابدار پژوهشی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد از ۴۱٪ افراد دارای سؤال هنگام استفاده از کتابخانه، ۶۵٪ تمایل به درخواست کمک از کتابدار نداشته‌اند. از آنجا که این بررسی اولین تحقیقی است که در پی شناسایی دانشجویانی است که به عللی در استفاده از کتابخانه دچار نگرانی می‌شوند، اولین قدم پژوهشی در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای است.

مطالعه گسترده و جامع ملون (۱۹۸۶) نشان داد حداقل ۷۵ درصد دانشجویان کارشناسی هنگامی که برای اولین بار به انجام پژوهش در کتابخانه نیاز پیدا می‌کنند، اشکالی از اضطراب کتابخانه‌ای را تجربه می‌کنند. عدم درخواست کمک از کتابدار، عدم درخواست کمک از هم‌دوره‌ای‌ها به علت ترس از بروز ناکفایتی و فقدان مهارت و احساس سرافکنندگی ناشی از این ناتوانی از جمله نکات حاصل از این بررسی بود.

انجام این مطالعه توسط ملون وی را بر آن داشت تا نظریه‌ای را با عنوان «نظریه اضطراب کتابخانه‌ای» ارائه دهد. وی برای اولین بار اصطلاح اضطراب کتابخانه‌ای را به ثبت رساند. استفاده از واژه اضطراب در تحقیق ملون به تمایز اضطراب و ناامیدی<sup>۱</sup> منجر شد و مفهومی کاملاً متمایز را نشان داد.

بنابراین، اضطراب کتابخانه‌ای به یک احساس یا موقعیت ناخوشایندی برمی‌گردد که دانشجویان هنگام استفاده از کتابخانه یا زمانی که قصد استفاده را دارند، تجربه می‌کنند. بر طبق عقیده ملون احساسات مربوط به اضطراب از اندازه نسبی کتابخانه، عدم آگاهی درباره محل مواد، تجهیزات و منابع کتابخانه، نحوه آغاز کردن پژوهش کتابخانه‌ای و یا چگونگی پیش بردن و ادامه دادن آن، ریشه می‌گیرد (جیانو و آنوگبوزی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

گام مهم بعدی در زمینه پژوهش در اضطراب کتابخانه‌ای توسط باستیک (۱۹۹۲) برداشته شد. وی پنج مقدمه کلی اضطراب کتابخانه‌ای را تحت عناوین «موانع مربوط به کارکنان<sup>۳</sup>»، «موانع محرک<sup>۴</sup>»،

---

1. frustration  
2. Jiao & Onwuegbuzie  
3. barriers with staff  
4. affective barriers

«راحتی با کتابخانه<sup>۱</sup>»، «آگاهی از کتابخانه<sup>۲</sup>» و «موانع ماشینی<sup>۳</sup>» تشخیص داد. با ارائه این طبقه‌بندی و معیار اضطراب کتابخانه‌ای به منظور شناسایی و سنجش کمی این پدیده برای نخستین بار، باستیک توانست گام مهمی در ارتباط با پژوهش در این زمینه بردارد؛ زیرا مطالعات انجام شده در گذشته از نوع کیفی بودند (کلولاند<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

موانع مربوط به کارکنان به درک دانشجویان نسبت به اینکه کتابداران و سایر کارکنان کتابخانه در مراجعان ایجاد ترس می‌کنند و پذیرا نیستند، همچنین افرادی بسیار مشغول بوده، فرصت کمک کردن به مراجع را ندارند، برمی‌گردد. دانشجویان دارای این برداشتها سطح بالایی از اضطراب کتابخانه‌ای را از خود نشان می‌دهند.

برخی دلایل برای دانشجویان در مورد پذیرا نبودن کتابداران برای کمک ممکن است شامل مواردی، از قبیل کتابداران غیردوستانه (نامهربان)، برخی تجارب بد مربوط به گذشته (مددکار نبودن کتابدار)، تمایل نداشتن دانشجویان به احمق جلوه نمودن، عدم توانایی دانشجویان در برقراری ارتباط با رسانه‌های چاپی، برخورد نامناسب کتابدار با مراجعان کنجکاو و ناآشنا، کافی نبودن برنامه‌های گرایشی کتابخانه، عدم توانایی کتابدار در پاسخگویی به سؤالهای مراجع به علت تلاش نکردن برای آموزش و افزایش اطلاعات خود و در نهایت ترس از به کارگیری فن‌آوری جدید باشد (پاتریک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴).

موانع محرک از احساسات دانشجویان از بی‌کفایتی آنها در استفاده از کتابخانه ریشه می‌گیرد. احساس راحتی با کتابخانه، با این نکته در ارتباط است که دانشجویان چقدر کتابخانه را امن، خوشایند و غیر تهدیدآمیز درک می‌کنند. آگاهی نسبت به کتابخانه به این موضوع برمی‌گردد که دانشجویان احساس می‌کنند چقدر با

---

1. comfort with library  
2. knowledge with library  
3. mechanical barriers  
4. Cleveland  
5. Patrick

کتابخانه آشنا هستند.

و سرانجام موانع ماشینی به احساساتی که نتیجه اعتماد دانشجویان به تجهیزات ماشینی کتابخانه است، برمی‌گردد. به نظر می‌رسد آنهایی که در استفاده از این تجهیزات مشکل دارند، اضطراب بیشتری را تجربه می‌کنند (جیائو و آنوگبوزی، ۱۹۹۸).

پس از طراحی مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای توسط باستیک پژوهش‌های متعددی توسط محققان دیگری با استفاده از این مقیاس انجام شد که در بین آنها، جیائو و آنوگبوزی دو محقق پرتلاش در این زمینه هستند.

مرور پژوهش‌های داخل کشور نشان می‌دهد تا زمان انجام این بررسی در ایران پژوهشی در رابطه با بررسی پدیده اضطراب کتابخانه‌ای و سنجش میزان آن صورت نگرفته است، تنها موارد مرتبلی که در این زمینه یافت شد، به شرح زیر است:

جوکار و معتمدی (۱۳۸۱) در پژوهش خود تحت عنوان «میزان کمک‌یابی دانشجویان دانشگاه شیراز از کتابدار در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای» به این نتیجه دست یافتند که از میان ۷۲/۶ درصد افراد مورد مطالعه که در انجام تحقیقات خود، احساس نیاز به کمک داشته‌اند، تنها ۲۵ درصد به کتابداران مراجعه نموده‌اند. سایرین علت عدم مراجعه خود به کتابداران را، عدم توانایی و تخصص کتابدار در کمک کردن دانسته‌اند. همچنین امکان دارد خودداری از درخواست کمک از کتابداران ناشی از اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان باشد.

خدیوی (۱۳۸۳) در مقاله‌ای توصیفی به مرور پژوهش‌ها و مطالعات انجام شده در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای و نیز اهمیت این پدیده پرداخت. وی به ضرورت انجام پژوهش در این زمینه در ایران اشاره نمودند.

خدیوی، عابدی و شعبانی (۱۳۸۵) طرح پژوهشی خود را با عنوان «اضطراب دانشجویان دانشگاه‌های اصفهان در استفاده از منابع کتابخانه‌ای و منابع الکترونیکی» به انجام رساندند که اخیراً (پس از انجام پژوهش حاضر) برخی از نتایج این بررسی چاپ شده و مقالات دیگر در دست بررسی

است. به همین علت، از نتایج آن در این بررسی استفاده نشده است. در خارج از کشور نیز مطالعات متعددی (فلیوتس<sup>۱</sup>، ژوزف<sup>۲</sup>، کالتو<sup>۳</sup>، ۱۹۸۸، ۱۹۹۱؛ کوپر اسمیت<sup>۴</sup>، ۱۹۸۷؛ مک و بروکز<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵؛ ملون، ۱۹۸۶، ۱۹۸۸؛ منشینگ<sup>۶</sup>، ۱۹۸۷؛ زانر<sup>۷</sup>، ۱۹۷۹، به نقل از آنوگبوزی و جیائو، ۱۹۹۸) در رابطه با رفتارهای یادگیری دانشجویان ایالات متحده در کتابخانه انجام شده است. حاصل این مطالعات بیانگر سطوح بالایی از اضطراب کتابخانه‌ای و متعاقباً علایمی، از قبیل تفسیر اشتباه دستورالعمل‌های جست‌وجو، عدم درخواست کمک و رها کردن جست‌وجوی منابع اطلاعاتی بوده است. مطالعه جیائو، آنوگبوزی و لیختن اشتاین<sup>۸</sup> (۱۹۹۶) در بین ۴۹۳ دانشجو نشان داد، جوانان، مردان، افرادی که زبان انگلیسی زبان غیربومی آنهاست و دارای سطوح بالای موفقیت دانشگاهی (علمی) بوده، نیمه وقت یا تمام وقت کار می‌کنند و کسانی که به طور مکرر به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند و نیز دانشجویان سطوح بالاتر (سوم و چهارم) بیشترین سطح اضطراب کتابخانه‌ای را تجربه می‌کنند. محققان فوق، خوشایند و جذاب نمودن کتابخانه و دوستانه و حرفه‌ای بودن کتابداران را توصیه نمودند. همچنین نتایج بررسی جیائو، آنوگبوزی و لیختن اشتاین (۱۹۹۶) در پژوهش مشابهی که توسط جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۷) انجام گرفت، تأیید گردید. آنوگبوزی (۱۹۹۷) در پژوهشی جدید در رابطه با رفتارهای پژوهشی دانشجویان کارشناسی دریافت که اضطراب کتابخانه‌ای می‌تواند به عنوان عاملی ناتوان‌کننده، نوشتن طرح‌های پژوهشی و نیز تکمیل برنامه‌های مقطع کارشناسی را دشوار سازد. آنوگبوزی و جیائو (۱۹۹۸) برای بررسی رابطه بین رهیافتهای پژوهشی دانشجویان و اضطراب

- 
1. Fliotics
  2. Joseph
  3. Kuhlthau
  4. Kupersmith
  5. Mech & Brooks
  6. Mensching
  7. Zahner
  8. Lichtenstein

کتابخانه‌ای، رابطه بین اولویتهای یادگیری و عوامل اضطراب کتابخانه‌ای را مطالعه نمودند. تحلیل نتایج نشان داد که اولاً: ۱۳ اولویت محیطی یادگیری زیر با یک یا تعداد بیشتری از این عوامل رابطه داشتند: اولویت اختلال، گرایش مقاومت، مسؤولیت، ساختار، گرایش همتا (قرین)<sup>۱</sup>، گرایش اقتدار، گرایش ادراکی چندگانه، گرایش بصری، گرایش بساوشی (لامسه‌ای)، گرایش حس حرکت عضلانی<sup>۲</sup>، اولویت بامداد، اولویت عصرگاهی، و اولویت تحرک<sup>۳</sup> و ثانياً: قوه تحرک بیشترین ارتباط را با اضطراب کتابخانه‌ای داشت.

به دنبال آن، جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۸) در بررسی خود در زمینه تأثیر کمال‌گرایی<sup>۴</sup> بر اضطراب کتابخانه‌ای دریافتند دانشجویان کمال‌گرا سطوح بالاتری از اضطراب را در ارتباط با موانع محرک، راحتی با کتابخانه و موانع ماشینی، نسبت به همرده‌های غیر کمال‌گرای خود تجربه می‌کنند.

آنوگبوزی و جیائو (۱۹۹۸) در بررسی خود در زمینه وجود یا عدم رابطه بین اضطراب کتابخانه‌ای و سبک‌های یادگیری، گزارش دادند که دانشجویان دارای اضطراب کتابخانه‌ای ساختار را دوست دارند، خودانگیخته و فاقد مقاومت هستند، به علاوه، بیشتر متمایل به دریافت اطلاعات به سبک بصری هستند تا سبک‌های بساوشی یا جنبشی.

به علاوه، آنوگبوزی و جیائو (۱۹۹۹) همچنین در بررسی خود راجع به رابطه بین هفت بعد خودادارکی و اضطراب کتابخانه‌ای، به این نتیجه دست یافتند که دانشجویان پایین‌ترین سطح خودادارکی مربوط به مهارت تحصیلی درک شده، توانایی عقلانی درک شده و پذیرش اجتماعی درک شده و بالاترین سطح اضطراب کتابخانه‌ای را در ارتباط با موانع محرک و راحتی با کتابخانه دارند.

جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۹ الف، به نقل از جیائو و آنوگبوزی، ۱۹۹۹ ب) ضمن اشاره به وجود

---

1. peer orientation  
2. ninesthetic  
3. mobility  
4. perfectionism

همبستگی میان مهارت مطالعه و اضطراب کتابخانه‌ای، دریافتند که دانشجویان کارشناسی دارای بالاترین سطح اضطراب کتابخانه‌ای، عاداتهای مطالعاتی نامناسبی از خود بروز می‌دهند. برای مثال برنامه مطالعه مشخص و در عین حال منعطف برای مطالعه موضوعات خاص ندارند.

جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۹ ب) در بررسی رابطه بین اضطراب کتابخانه‌ای و اضطراب خصیصه<sup>۱</sup> به این نتیجه رسیدند که این نوع اضطراب رابطه معناداری با هیچ کدام از ابعاد اضطراب کتابخانه‌ای ندارد و به عنوان یک پدیده منحصر به فرد و مستقل باید جدی تلقی شود.

جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۱) در بررسی تجربی رابطه بین عاداتهای خاص مطالعه و اضطراب کتابخانه‌ای دریافتند این احتمال وجود دارد که دانشجویانی که رفتارهای یادگیری نامناسبی انتخاب می‌کنند سطوح بالاتری از اضطراب را تجربه کنند.

از مطالعه جرابک، مایر و کردیناک<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) چند شرط برای کارکنان کتابخانه و روشی که آنها با استفاده کنندگان تعامل برقرار می‌کنند، می‌توان استخراج کرد: به کارگیری شیوه‌ای پیش‌گستر از جانب کارکنان کتابخانه جهت اعلام آمادگی و دسترس‌پذیری، توجه به فن‌آوری به عنوان یک عامل بنیادین مرتبط با تماس بین فردی و هشیاری نسبت به علایم اضطراب کتابخانه‌ای. در این صورت امکان کمک مؤثرتر کارکنان به کاربران کتابخانه فراهم می‌شود.

مطالعه دیگر جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۲) در زمینه ارتباط نمرات اضطراب کتابخانه‌ای باستیک و مقیاس استقلال متقابل<sup>۳</sup> در دانشجویان نشان داد که دانشجویان دارای بالاترین نمره مشارکتی، سطوح پایین‌تری از اضطراب کتابخانه‌ای را دارند.

براون، وینگارت، جانسون و دانس<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) در پژوهش خود دریافتند که برنامه‌های گرایشی کتابخانه می‌تواند به طور معناداری سطح اضطراب کتابخانه‌ای و نیز موانع موجود در زمینه پیشرفت دانشگاهی را کاهش دهد.

---

1. trait anxiety

2. Jerabec, Meyer & Kordinak

3. interdependence scale

4. Brown, Weingart, Johnson & Dance



آنوگبوزی و جیائو (۲۰۰۴) به همراه باستیک، مدلی از اضطراب کتابخانه‌ای مبتنی بر فرایند سواد اطلاعاتی به نام مدل ای. یی. ام.<sup>۱</sup> یا متوسط انتظار اضطراب ارائه دادند. از جمله نتایج این مطالعه که هدف آن بررسی تأثیر اضطراب کتابخانه‌ای بر بروندهای آموزشی بود، مشاهده رابطه منفی اضطراب کتابخانه‌ای با عملکرد پژوهش و رابطه مثبت آن با خود ادراکی است.

انوار، کانداری و قلاف<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) در دانشگاه کویت پژوهشی با عنوان «کاربرد مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک بر روی دانشجویان کارشناسی زیست‌شناسی دانشگاه» بر اساس مدل اصلاح‌شده‌ای از مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که با توجه به تغییراتی که در محیط کتابخانه نسبت به سالیان قبل رخ داده و نیز تفاوت در فرهنگ‌های و محیط‌های مختلف، مقیاس باستیک نیاز به تغییر و اصلاح دارد.

دمات<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهش خود به اهمیت آموزش کتابخانه به عنوان یک جزء مهم در برنامه‌های توسعه برای دانشجویان جدید‌الورود دانشکده که خطرپذیری بالا دارند و نیز معرفی برنامه‌های سواد اطلاعاتی برای این دانشجویان اشاره نمود.

مرور ادبیات پژوهش، بویژه پژوهش‌های اولیه انجام گرفته در خصوص علت‌یابی این مسأله که دانشجویان نیازمند به کمک در امور پژوهشی خود از کتابداران کمک نمی‌گیرند، وجود و اهمیت پدیده اضطراب کتابخانه‌ای را روشن می‌سازد. اضطراب کتابخانه‌ای زمانی به وجود می‌آید که دانشجویی برای برآورده ساختن نیاز اطلاعاتی خود، بویژه در زمینه انجام یک کار تحقیقی به کتابخانه مراجعه کند و متوجه شود که توانایی کافی برای استفاده از کتابخانه و انجام آن را ندارد. تعریف و مطالعه این نوع اضطراب و ایجاد محیط مناسب برای کاهش آن از مسائل مهمی است که برای کتابدارانی که با دانشجویان مضطرب برخورد می‌کنند، و به طور کلی مدیران کتابخانه‌ها، مطرح می‌شود.

---

1. Anxiety Expectation Mediation (AEM)  
2. Anwar, Kandari & Qallaf  
3. Demmot

اضطراب کتابخانه‌ای می‌تواند در طول تحصیل دانشجو زیانبار باشد و مطالعات نشان داده است که حتی بر اعتماد به نفس آنها تأثیر داشته است. کتابداران دانشگاهی اگر از این مسائل آگاهی داشته باشند، می‌توانند به دانشجویانی که نشانه‌هایی از اضطراب را بروز می‌دهند، بهتر کمک کنند. بررسی و شناخت وضعیت این پدیده در کتابخانه‌های ایران، بخصوص که تاکنون مطالعه‌ای در این زمینه در کشور ما انجام نشده است، اهمیت هر چه بیشتر این پژوهش را مشخص می‌سازد.

با توجه به مشکلات مختلفی که در ارتباط با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و مراجعان آنها وجود دارد، مثل ابراز احساس نارضایتی آنها از کتابخانه و خدمات آن، عدم درخواست کمک آنها از کتابداران و ارتباط احتمالی این مشکلات با پدیده اضطراب کتابخانه‌ای، مسأله اصلی و اولیه پژوهشگران در پژوهش حاضر این است که آیا اساساً اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نیز وجود دارد یا خیر؟ و میزان این اضطراب چه میزان است؟ همچنین میزان اضطراب در جنسیت‌های متفاوت، مقاطع تحصیلی متفاوت، رشته‌های متفاوت (کتابداری و غیر کتابداری) و کاربران متفاوت (از لحاظ استفاده از کتابخانه قبل از ورود به دانشگاه) متفاوت است یا خیر؟ در نتیجه، هدف پژوهش تشخیص میزان اضطراب کتابخانه‌ای و مقایسه آن بر اساس متغیرهای ذکر شده است. شایان ذکر است که هدف از مقایسه اضطراب در دو مورد اخیر (رشته و کاربران متفاوت) این است که آیا میزان اضطراب در افرادی که از نوعی آموزش در رابطه با کتابخانه و استفاده از آن برخوردار بوده‌اند و یا آنهایی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و با محیط آن آشنا بوده‌اند، در مقایسه با گروه مقابل اختلاف معناداری دارد یا خیر؟ طبیعی است مسائل مختلف دیگری در این زمینه مطرح می‌گردد که خود پژوهش‌های جامع دیگری را می‌طلبد و محقق به برخی از مهمترین آنها در بخش پیشنهادها اشاره نموده است.

با توجه به مسائل ذکر شده، پژوهش حاضر در صدد پاسخ‌گویی به سؤالی زیر است:

- ۱- میزان اضطراب کتابخانه‌ای در نمونه مورد پژوهش بر اساس پنج نقطه بدون اضطراب، اضطراب پایین یا خفیف، اضطراب متوسط، اضطراب بالا، و اضطراب شدید چقدر است؟
- ۲- آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد؟

بررسی و مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان ... / ۱۴۵

۳- آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در مقاطع تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد تفاوت معناداری وجود دارد؟

۴- آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در رشته‌های کتابداری و غیر کتابداری اختلاف معناداری وجود دارد؟

۵- آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و آنهایی که استفاده نمی‌کرده‌اند، اختلاف معناداری وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

**روش پژوهش:** روش علی-مقایسه‌ای است که بدین منظور سیاهه اصلاح‌شده‌ای بر اساس مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک بین نمونه پژوهش توزیع شد.

**جامعه آماری:** جامعه پژوهش را دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی در دو مقطع کارشناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کودکان استثنایی، آموزش دبستانی و پیش دبستانی، مدیریت آموزشی، روانشناسی بالینی و تربیت بدنی) و کارشناسی ارشد (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کودکان استثنایی، تاریخ فلسفه تعلیم و تربیت، مدیریت آموزشی، روانشناسی تربیتی، روانشناسی بالینی) تشکیل می‌دادند که ۱۰۳۳ نفر بودند.

**روش نمونه‌گیری:** تصادفی طبقه‌ای است و برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که حاصل این محاسبه برابر ۲۸۵ نفر است. از میان این تعداد، محقق موفق به گردآوری ۲۷۸ پرسشنامه گردید که برابر با ۹۷/۵۴ درصد تعداد فوق است و این درصد قابل توجه است. از میان پاسخ‌دهندگان پرسشنامه‌ها به ترتیب ۸۵/۶ و ۱۴/۴ درصد را مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد، ۲۲/۷ و ۷۷/۳ درصد را مردان و زنان و ۸۵/۴ و ۱۴/۶ درصد را رشته‌های غیر کتابداری و کتابداری تشکیل می‌دهند. همچنین ۱۷/۸ درصد قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده نمی‌کرده‌اند و ۸۲/۲ درصد استفاده می‌کرده‌اند.

**ابزار گردآوری داده‌ها:** از پرسشنامه‌ای شامل مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای اصلاح شده حاوی ۳۷ گزاره و سؤالهای جمعیت‌شناختی مانند جنس و مقطع استفاده شد. شایان ذکر است که مقیاس

اصلی حاوی ۴۳ گزاره بود که گزاره‌هایی که به کتابخانه‌های ایران ارتباط نداشت، حذف گردید. همچنین بر اساس نظر کارشناسان گزاره‌ای در ارتباط با عوامل فیزیکی اضافه شد. در نهایت ۳۸ گزاره حاصل شد که یک گزاره نیز بر اساس آزمون کرونباخ و تحلیل عامل حذف گردید.

**پایایی مقیاس:** برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که حاصل آن  $\alpha=0/85$  را نشان داد. نتایج این آزمون نشان داد که اگر گزاره شماره ۱۸ حذف گردد، پایایی مقیاس به  $\alpha=0/90$  افزایش می‌یابد. همچنین نتایج آزمون تحلیل عامل نیز نشان داد این مورد هیچ‌گونه همخوانی با عامل‌های به دست آمده ندارد، در نتیجه پژوهشگران آن را حذف نمودند.

**روایی مقیاس:** برای تعیین روایی محتوا و روایی صوری از نظرات متخصصان و صاحب‌نظران (طراح مقیاس اصلی، متخصصان رشته کتابداری و اطلاع رسانی و سایر رشته‌ها) استفاده شد. این مرحله شامل ترجمه مقیاس، حذف اقلام نامربوط و افزودن گزینه‌ای در رابطه با عوامل فیزیکی به مقیاس اصلی بود. برای تعیین روایی سازه از آزمون تحلیل عامل (مؤلفه‌های اصلی) استفاده شد. بر اساس نتایج این آزمون ۳۷ گزاره مربوط به مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای به پنج عامل احساس ناکفایتی، شناخت (آگاهی) نسبت به کتابخانه، پذیرا بودن کارکنان، اعتماد کتابخانه‌ای، و محدودیتهای کتابخانه تقسیم‌بندی گردید. نتایج حاصل از رگرسیون خطی مرحله به مرحله نشان داد که به ترتیب عامل‌های پذیرا بودن کارکنان، محدودیتهای کتابخانه، اعتماد کتابخانه‌ای، احساس ناکفایتی و شناخت کتابخانه، بیشترین تا کمترین تأثیر را در ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای داشتند و در مجموع این مقیاس را صد در صد تبیین نمودند. بنابراین، مقیاس به دست آمده و عوامل تشکیل دهنده آن با صفت اضطراب کتابخانه‌ای مطابقت لازم را داشت.

**تجزیه و تحلیل داده‌ها:** برای پاسخگویی به پرسش اول پژوهش در زمینه تعیین میزان اضطراب نمونه مورد پژوهش از آمار توصیفی (جدول و توزیع فراوانی) و برای پاسخ گویی به سایر پرسش‌های پژوهش از آمار استنباطی (آزمون تی مستقل) استفاده شد.

## یافته‌ها

**پرسش اول پژوهش:** میزان اضطراب در نمونه مورد پژوهش بر اساس پنج نقطه بدون اضطراب، اضطراب پایین یا خفیف، اضطراب متوسط، اضطراب بالا و اضطراب شدید چقدر است؟ همان‌طور که جدول ۱ نشان داده است، به ترتیب حدود ۶/۵، ۲۶/۳، ۴۰/۶، ۲۰/۹ و ۵/۸ درصد نمونه بدون اضطراب، دارای اضطراب پایین یا خفیف، اضطراب متوسط، اضطراب بالا و اضطراب شدید بوده‌اند.

جدول ۱: توزیع فراوانی میزان اضطراب در نمونه مورد پژوهش

| درصد | فراوانی | نمونه پژوهش<br>میزان اضطراب |
|------|---------|-----------------------------|
| ۶/۵  | ۱۸      | بدون اضطراب (۵)             |
| ۲۶/۳ | ۷۳      | اضطراب پایین یا خفیف (۴)    |
| ۴۰/۶ | ۱۱۳     | اضطراب متوسط (۳)            |
| ۲۰/۸ | ۵۸      | اضطراب بالا (۲)             |
| ۵/۸  | ۱۶      | اضطراب شدید (۱)             |
| ۱۰۰  | ۲۷۸     | جمع                         |

**پرسش دوم پژوهش:** آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد؟

نتایج حاصل از آزمون تی مستقل نشان داد که میانگین اضطراب کتابخانه‌ای در زنان بالاتر از مردان است، لیکن با توجه به سطح معناداری ۰/۵۳۶ در فاصله اطمینان ۰/۹۵ این اختلاف معنادار نیست (۰/۰۵ > P). داده‌های حاصل از این آزمون در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: نتایج حاصل از آزمون تی مربوط به مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای بین زنان و مردان

| شاخص‌ها<br>جنسیت | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | سطح معناداری |
|------------------|-------|---------|------------------|--------------|
| زن               | ۲۱۵   | ۲/۸۶    | ۱/۰۱             | ۰/۵۳۶        |
| مرد              | ۶۱    | ۲/۹۴    | ۰/۸۴             |              |

**پرسش سوم پژوهش:** آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در مقاطع تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد تفاوت معناداری وجود دارد؟  
 با توجه به نتایج حاصل از آزمون تی مستقل که در جدول ۳ نیز نشان داده شده است، میانگین اضطراب کتابخانه‌ای در دانشجویان کارشناسی ارشد بالاتر از دانشجویان کارشناسی بوده است و این اختلاف در فاصله اطمینان ۰/۹۵ و با توجه به سطح معناداری ۰/۰۳۲ معنادار است ( $P < ۰/۰۵$ ).

جدول ۳: نتایج حاصل از آزمون تی مربوط به مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای بین مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد

| مقطع          | شاخص‌ها       | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | سطح معناداری |
|---------------|---------------|-------|---------|------------------|--------------|
| کارشناسی ارشد | کارشناسی      | ۲۳۸   | ۲/۸۸    | ۰/۹۸             | ۰/۰۳۲        |
|               | کارشناسی ارشد | ۳۹    | ۳/۲۳    | ۰/۹۰             |              |

**پرسش چهارم پژوهش:** آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در رشته‌های کتابداری و غیر کتابداری اختلاف معناداری وجود دارد؟  
 همان‌طور که داده‌های جدول ۴ نیز نشان داده است، مطابق با نتایج حاصل از آزمون تی مستقل، میانگین اضطراب کتابخانه‌ای در دانشجویان کتابداری بالاتر از دانشجویان غیر کتابداری بوده و این اختلاف با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۶ معنادار شده است ( $P < ۰/۰۱$ ).

جدول ۴: نتایج حاصل از آزمون تی مربوط به مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای بین رشته‌های کتابداری و غیر کتابداری

| رشته         | شاخص‌ها      | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | سطح معناداری |
|--------------|--------------|-------|---------|------------------|--------------|
| غیر کتابداری | کتابداری     | ۴۱    | ۳/۳۱    | ۰/۹۳             | ۰/۰۰۶        |
|              | غیر کتابداری | ۲۳۷   | ۲/۸۶    | ۰/۹۷             |              |

**پرسش پنجم پژوهش:** آیا بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و آنهایی که استفاده نمی‌کرده‌اند، اختلاف معناداری وجود دارد؟  
نتایج حاصل از آزمون تی مستقل نشان داد گرچه میانگین اضطراب کتابخانه‌ای در افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده نمی‌کرده‌اند، بالاتر است، لیکن این اختلاف با توجه به سطح معناداری ۰/۱۶۹ معنادار نیست ( $P > 0/05$ ). این نتایج در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: نتایج حاصل از آزمون تی مربوط به مقایسه میزان اضطراب کتابخانه‌ای بین افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند و آنهایی که استفاده نمی‌کرده‌اند.

| سطح معناداری | انحراف استاندارد | میانگین | تعداد | شاخص‌ها  |
|--------------|------------------|---------|-------|--|
|              |                  |         |       | وضعیت استفاده از کتابخانه قبل از ورود به دانشگاه |
| ۰/۱۶۹        | ۰/۹۹             | ۲/۸۹    | ۲۲۲   | بله  |
|              | ۰/۹۲             | ۳/۱۰    | ۴۸    | خیر  |

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که حدود ۴۰/۶ درصد نمونه دارای اضطراب متوسط و ۲۶/۷ درصد دارای اضطراب بالا و شدید بوده‌اند. هر چند که میانگین کلی اضطراب نمونه (۲/۹۳) بیانگر اضطراب متوسط بود، لیکن درصد قابل توجهی از نمونه دارای اضطراب متوسط به بالا بودند و این به مثابه زنگ خطر برای مدیران و کارکنان کتابخانه تلقی می‌شود تا در صدد برطرف کردن عوامل ایجادکننده اضطراب کتابخانه‌ای در بین مراجعان کتابخانه باشند. با توجه به شرایط نه چندان مساعد کتابخانه در زمان انجام این پژوهش و نارضایتی مراجعان (به طوری که در پیشنهادها و انتقادات خود در پاسخ‌نامه‌ها ذکر کرده‌اند) به نظر می‌رسد این وضعیت در ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای تأثیر بسزایی

داشته، نتایج حاصل شده دور از انتظار نبود. بررسی دقیقتر با استفاده از آمار توصیفی نشان داد که میانگین اضطراب در دو عامل کارکنان و محدودیتهای کتابخانه بالاتر از بقیه عوامل بود. عوامل دیگر؛ یعنی اعتماد کتابخانه‌ای، احساس ناکفایتی و شناخت کتابخانه در رده‌های بعدی قرار گرفتند و این نتایج حاکی از آن است که باید با تمرکز بر دو عامل نخست، در صدد رفع نواقص موجود در این زمینه برآمد تا میزان اضطراب مراجعان کتابخانه کاهش یابد.

یکی از مشکلاتی که همواره در مورد کارکنان کتابخانه‌ها مطرح است، آشنا نبودن آنها به اخلاق حرفه‌ای و عدم آموزش کافی در این زمینه است. این مسأله می‌تواند نحوه ارائه خدمات و کیفیت آن را در تمامی بخشهای کتابخانه تحت تأثیر قرار دهد و حتی اگر کارکنان سعی کنند خدمات بهینه‌ای را ارائه کنند و دانش لازم را نیز در این زمینه داشته باشند، اما تصویر مراجع از کتابخانه و خدمات آن تصویر مثبتی نباشد، بر ذهنیت وی در این زمینه تأثیرگذار خواهد بود؛ چنان‌که به طور خاص در زمینه کتابخانه مورد بررسی در پژوهش حاضر، این نقص هم از منظر محققان به چشم می‌خورد و هم نمونه مورد پژوهش در بخش پیشنهادات و انتقادات، پرسشنامه‌ها به نوعی عدم رضایت در زمینه کارکنان و چگونگی برخورد و نیز ارائه خدمات توسط آنها اشاره داشتند. برای مثال، آنها به اندازه کافی برای مراجعان وقت صرف نموده و توجه کافی به درخواست‌های آنها نداشته‌اند و مسائلی از این قبیل. همان‌طور که نتیجه پژوهش جوکار و معتمدی (۱۳۸۱) نیز نشان داد، از بین ۷۲/۶ درصد دانشجوی نیازمند به کمک در انجام تحقیقات خود، تنها ۲۵ درصد به کتابداران مراجعه نموده‌اند و دانشجویان دلیل عدم مراجعه خود را نداشتن توانایی و تخصص کتابدار در کمک کردن دانسته‌اند. این مسأله می‌تواند علت عدم اعتماد دانشجویان به کتابدار باشد و نوعی اضطراب کتابخانه‌ای ایجاد کند.

نواقص مربوط به عوامل فیزیکی در کتابخانه و سایر محدودیتهای موجود در کتابخانه، نظیر فقدان راهنماهای فیزیکی و آموزشی لازم در بخشهای مختلف کتابخانه را نیز نمی‌توان نادیده گرفت. با توجه به گزینه‌های مربوط به مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای، بالا بودن اضطراب، بویژه در مورد دو عامل فوق (پذیرا بودن کارکنان و محدودیتهای کتابخانه) دور از ذهن نبود.



گرچه عوامل دیگر که بیشتر به خود مراجع و ذهنیت وی از خود، از جوانب مختلف (توانایی در استفاده از کتابخانه، شناخت از کتابخانه و ...) برمی‌گردد، در رده‌های بعدی قرار داشت، لیکن این عوامل نیز می‌تواند در عدم آموزش کافی دانشجویان جدیدالورود در زمینه استفاده از کتابخانه و آشنا ساختن آنها با این محیط چگونگی استفاده از بخشهای مختلف آن و سایر عوامل بیرونی ممکن ریشه داشته باشد تا عوامل درونی خود مراجع؛ زیرا که اولاً به احتمال قوی و همان‌طور که به طور بارزتری مطالعه جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۹) نشان داده است، اضطراب خصیصه (صفات روانی) رابطه معناداری با هیچ‌یک از پنج بعد اضطراب کتابخانه‌ای ندارد و به عنوان پدیده‌ای مستقل است و ثانیاً اکثر افراد نمونه مورد پژوهش حاضر اشاره داشتند که اساساً از چنین آموزشهایی برخوردار نبوده‌اند یا در صورت برخورداری نیز آنها را کافی نمی‌دانستند. یافته‌های پژوهش براون و دیگران (۲۰۰۴) نیز این نکته را نشان داد که مراجعانی که از برنامه‌های گرایشی برخوردار نبودند، اضطراب کتابخانه‌ای بالایی را تجربه نمودند و وجود برنامه‌های گرایشی کتابخانه توانست به طور معناداری سطح اضطراب کتابخانه‌ای و نیز موانع موجود در زمینه پیشرفت دانشگاهی را کاهش دهد.

به علاوه، طبق یافته‌های این پژوهش، بین میزان اضطراب کتابخانه‌ای در زنان و مردان اختلاف معناداری مشاهده نشد. مرور ادبیات پژوهش نشان داد که در مواردی که رابطه بین متغیر اضطراب کتابخانه‌ای و جنسیت سنجیده شده است بجز تعدادی اندک، یا بین این دو گروه اختلاف معناداری وجود نداشته است یا مردان به صورت معناداری اضطراب بیشتری نسبت به زنان داشته‌اند (برای مثال جیائو، آنوگبوزی و لیختن اشتاین، ۱۹۹۶؛ انوار، کانداری و قلاف، ۲۰۰۴). با توجه به متفاوت بودن بافت فرهنگی محیط کشور ایران با محیط سایر کشورهای مورد مطالعه و نوپا بودن این موضوع پژوهشی در ایران، شاید تنها تبیینی که بتوان بیان نمود، منحصر به فرد بودن اضطراب کتابخانه‌ای به عنوان پدیده‌ای مستقل از خصوصیات روانی و جنسیت افراد باشد. طبیعی است برای روش‌تر شدن مسأله تحقیقات بیشتری در ایران باید انجام گردد.

در مورد مقایسه میزان اضطراب بین دو مقطع تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد، همان‌طور

که نتایج نشان داد، میزان اضطراب در مقطع کارشناسی ارشد نسبت به مقطع کارشناسی افزایش معناداری داشته است. گرچه انتظار می‌رفت در این مقطع به دلیل مراجعات بیشتر و در نتیجه آشنایی و آگاهی بیشتر دانشجویان نسبت به کتابخانه و استفاده از آن میزان اضطراب کاهش یابد، لیکن شاهد افزایش معنادار اضطراب بودیم. به منظور روشنتر شدن نتایج، تحلیل بیشتری بر داده‌های پژوهش انجام شد و این مقایسه در بین هر یک از عوامل ایجادکننده اضطراب به صورت جداگانه انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که اختلاف میانگین برای عوامل احساس ناکفایتی، شناخت کتابخانه و محدودیتهای کتابخانه معنادار نیست، لیکن در زمینه دو عامل پذیرا بودن کارکنان و اعتماد کتابخانه‌ای میزان اضطراب در مقطع کارشناسی ارشد به صورت معنادار بالاتر بود.

همان‌طور که در پیشینه پژوهش اشاره شد، بخشی از نتایج مطالعه جیائو، آنوگبوزی و لیختن اشتاین (۱۹۹۶) نشان داد که افرادی که زبان انگلیسی، زبان بومی آنها نیست و دانشجویان با سطوح بالای موفقیت دانشگاهی که نیمه وقت یا تمام وقت کار می‌کنند، بیشترین سطح اضطراب کتابخانه‌ای را تجربه می‌کنند. همچنین مطالعه مشابه جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۷) نیز نشان داد افرادی که زبان بومی‌شان انگلیسی نیست و افرادی که دوره‌های نسبتاً حجیم و مشکل درسی دارند، دارای اضطراب کتابخانه‌ای بالایی هستند. به دنبال آن مطالعه جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۸) نشان داد که دانشجویان کمال‌گرا نسبت به هم‌رده‌های غیر کمال‌گرای خود اضطراب کتابخانه‌ای بیشتری را تجربه می‌کنند. به علاوه، بحث جالب توجه دیگری که در برخی پژوهش‌های خارج از کشور مورد مطالعه قرار گرفته است، بحث اضطراب پژوهشی و آماری بوده است که ناشی از طرحها و رساله‌های مشکل پژوهشی دانشجویان است و این مورد در دانشجویان کارشناسی ارشد با توجه به ضرورت در ارائه چنین طرح‌هایی و به دنبال آن افزایش نیاز آنها به اطلاعات موجود در منابع کتابخانه و استفاده از آن اضطراب کتابخانه‌ای آنها را افزایش داده است. در یک نتیجه‌گیری کلی، در مورد این پرسش می‌توان گفت که عواملی چون تفاوت خاص نیازهای اطلاعاتی دو مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد و افزایش حجم تکالیف و دروس مقطع بالاتر، نیاز به مطالعه منابع انگلیسی زبان و نیز انجام جست و

جوهای پیچیده در این منابع، بویژه در منابع الکترونیکی، وجود طرحهای دشوار پژوهشی و احتمالاً حس کمال‌گرایی خاصی که در دانشجویان این مقطع وجود دارد باعث افزایش معنادار اضطراب کتابخانه‌ای در این گروه شده است. همچنین با توجه به معناداری این اضطراب در عوامل پذیرا بودن کارکنان و اعتماد کتابخانه‌ای و ارتباط خاص گزاره‌های عوامل فوق با اخلاق حرفه‌ای کتابداران و نیز احساس اعتماد مراجعان به محیط، کارکنان و خدمات کتابخانه در جهت رفع نیازهای آنها به نظر می‌رسد دانشجویان کارشناسی ارشد که نیازهای متنوع‌تر و بیشتری به کتابخانه دارند و انتظار بیشتری هم از کتابداران و کتابخانه دارند، کتابداران را درک نکرده‌اند و حس اعتماد مثبتی هم به کتابخانه نداشته‌اند و این احتمالاً ضعف کتابخانه را در ارائه خدمات پیشرفته‌تر به گروه نیازمندتر به اطلاعات نشان می‌دهد. این گروه با مطرح ساختن نیازهای پیچیده خود و به تبع، نگرش خود در زمینه عکس‌العمل کتابخانه و کتابدار برای رفع این نیازها، در مقابل گروه کارشناسی که به احتمال زیاد نیاز اکثر آنها در حد امانت گرفتن یک کتاب مشخص یا مطرح ساختن سؤالی آسانتر است. عرصه گسترده‌تری را برای قضاوت در مورد کتابخانه فراهم می‌سازند.

نتیجه جالب توجه دیگر در این پژوهش این بود که میزان اضطراب در میان دانشجویان رشته کتابداری به طور معناداری بالاتر از میزان اضطراب در رشته‌های غیرکتابداری بود. در این زمینه نیز این اختلافها به تفکیک عوامل به صورت دقیقتر تحلیل گردید و دقیقاً مشابه با یافته‌های مربوط به پرسش سوم پژوهش (مقایسه مقاطع) میزان اضطراب در زمینه دو عامل پذیرا بودن کارکنان و اعتماد کتابخانه‌ای به صورت معناداری مقدار بالاتری از خود نشان داد. برای تحلیل دقیقتر این نتایج پیشنهادها و انتقادات کتبی و شفاهی نمونه بررسی شد. دانشجویان کتابداری نگرش منفی و نارضایتی خاصی را به کتابخانه و کتابداران ابراز نموده‌اند. همان‌طور که برخی از آنها نیز بیان کرده‌اند، وظایف و مسئولیتها و اخلاق حرفه‌ای مربوط به یک کتابدار که آنها در دوره تحصیل خود مطالعه نموده و فرا گرفته‌اند و شرایطی را که محیط یک کتابخانه باید داشته باشد، در کتابخانه خود مشاهده نموده‌اند و نتیجه این آگاهی و قضاوت دقیق که حاصل آن نارضایتی و نگرش منفی آنها است، باعث افزایش

معنادار اضطراب در آنها نسبت به گروه‌های غیر کتابداری شده است. در این زمینه پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بیشتری در نمونه‌های مشابه انجام شود. همچنین پژوهشی در زمینه رابطه اضطراب کتابخانه‌ای و میزان رضایت از کتابخانه و خدمات آن انجام شود تا نتایج روشنتری به دست آید، چرا که در مطالعات خارج از کشور نیز پژوهشی که به مقایسه اضطراب کتابخانه‌ای در دو گروه رشته‌های کتابداری و غیر کتابداری پردازد و نیز رابطه بین میزان رضایت از کتابخانه و اضطراب کتابخانه‌ای را بررسی کند، مشاهده نشد.

همچنین در پژوهش اخیر بین اضطراب کتابخانه‌ای افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده نموده‌اند و آنهایی که استفاده نکرده‌اند، اختلاف معناداری مشاهده نشد. در حقیقت هدف از مطرح ساختن و تحلیل چنین پرسشی، بررسی تأثیر مراجعه دانشجویان به کتابخانه و آشنایی قبلی آنها با این محیط، در میزان اضطراب کتابخانه‌ای آنها در دانشگاه بود. با این که میزان اضطراب در بین افرادی که قبل از ورود به دانشگاه از کتابخانه استفاده می‌کرده‌اند کمتر است، اما این اختلاف معنادار نبود. این نتیجه احتمالاً به علت جو بسیار متفاوت کتابخانه‌های مدارس و کتابخانه‌های عمومی و با کتابخانه‌های دانشگاهی، پایین بودن سطح امکانات این کتابخانه‌ها و استاندارد نبودن آنها، عدم آموزش کافی دانش‌آموزان در زمینه استفاده از کتابخانه‌ها و نیز متفاوت بودن نیازهای دوران مدرسه و دبیرستان با نیازهای دوره‌های دانشگاهی است. در مجموع، با توجه به پژوهش اخیر به نظر می‌رسد که افزایش تعداد دفعات استفاده از کتابخانه و آشنایی بیشتر با آن نتوانسته است در کاهش اضطراب کتابخانه‌ای مؤثر واقع شود؛ همان‌طور که میزان اضطراب در بین دانشجویان کارشناسی ارشد و حوزه کتابداری که به نظر می‌رسد ارتباط بیشتری با کتابخانه دارند نیز کاهش نیافته است. این نتایج نوعی بازنگری کلی در مدیریت انواع مختلف کتابخانه‌ها از سطوح پایین تا بالاتر و در نظر گرفتن نیازهای انواع مراجعان آنها، همچنین توجه به ارتقای نیروی انسانی کارآمد و حرفه‌ای، امکانات بهینه، فضای مساعد و ... را گوشزد می‌کند. طبیعی است دستیابی به نتایج صریحتر، مطالعات بیشتر و دقیقتری را می‌طلبد.

## پیشنهادها

به طور کلی و با توجه به پژوهش‌هایی که در خارج از کشور انجام شده است، اضطراب کتابخانه‌ای به عوامل متعددی، چون خود ادراکی، سبک‌های یادگیری، سواد اطلاعاتی و اضطراب کامپیوتری ارتباط داشته است. با توجه به این نکات و نیز این که ما در پژوهش حاضر این متغیرها را بررسی نمودیم و همچنین با توجه به یافته‌های جالب توجه این پژوهش، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگری در ارتباط با موارد ذکر شده انجام شود. مسلماً با تکرار پژوهش در کشور ایران به نتایج صریح‌تری دست خواهیم یافت و نیز تصمیم‌گیری برای رفع مسائلی که مانع استفاده بهینه استفاده‌کنندگان کتابخانه از منابع آن می‌شود، آسانتر خواهد شد. سایر پیشنهادها پژوهشگران به شرح زیر است:

- آموزش کارکنان کتابخانه برای کسب مهارت‌های ارتباطی، فراگیری اخلاق حرفه‌ای؛ به طوری که به بهترین نحو با مراجعان تماس داشته، نیازهای آنان را برآورده سازند.
- کوشش در جهت رفع محدودیت‌های موجود در کتابخانه، نظیر آموزش نحوه استفاده از تجهیزات کتابخانه و ارائه دستور العمل‌های لازم در این زمینه، نصب راهنماهای آموزشی لازم در کتابخانه، برگزاری دوره‌های آموزشی برای آشنایی دانشجویان با قوانین و آیین‌نامه‌های کتابخانه و تفهیم آن به دانشجویان و نیز آشنا کردن کاربر با محیط کتابخانه.
- فراهم کردن امکانات و تجهیزات بیشتر و بهتر برای مراجعان کتابخانه و تلاش در جهت رفع مسائل فنی و فیزیکی کتابخانه؛ زیرا که یکی از عوامل ایجادکننده اضطراب کتابخانه‌ای محدودیت‌ها و نواقص فنی و فیزیکی کتابخانه است.
- انجام پژوهش‌های دیگری در این زمینه با جوامع آماری مختلف و مقایسه نتایج حاصله با پژوهش کنونی و همان گونه که اشاره شد:
- سنجش رابطه میان اضطراب کامپیوتری و اضطراب کتابخانه‌ای؛
- سنجش نقش آموزش کاربران در میزان اضطراب کتابخانه‌ای؛
- سنجش تأثیر آموزش کتابداران در میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان؛

- سنجش میزان رضایت کاربران از کتابخانه با میزان اضطراب کتابخانه‌ای آنها؛
- سنجش رابطه‌ی بین تنوع و پیچیدگی نیازهای اطلاعاتی و تکالیف علمی، بویژه تدوین طرح‌ها و رساله‌های پژوهشی با میزان اضطراب کتابخانه‌ای؛
- سنجش میزان شناخت از وظایف کتابخانه‌ها با میزان اضطراب کتابخانه‌ای.

### منابع

- جوکار، عبدالرسول؛ و معتمدی، فاطمه. (۱۳۸۱). میزان کمک‌یابی دانشجویان دانشگاه شیراز از کتابدار در انجام تحقیقات کتابخانه‌ای. *فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی*، ۱۸ (۱ و ۲). بازیابی شده در ۲۹ آبان، ۱۳۸۴، از <http://www.irandoc.ac.ir>.
- خدیبوی، شهناز. (۱۳۸۳). مروری بر اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه کتاب*، ۵۷، ۱۱۴-۱۰۹.
- خدیبوی، شهناز؛ عابدی، محمدرضا؛ و شعبانی، احمد. (۱۳۸۵). *اضطراب دانشجویان دانشگاه‌های اصفهان در استفاده از منابع کتابخانه‌ای و منابع الکترونیکی*. طرح پژوهشی. دانشگاه اصفهان. وزارت علوم تحقیقات و فناوری.

- Anwar, M. 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, 266-283.
- Brown, A. G., Weingart, S., Johnson, J. R. J. & Dance, B. (2004). Librarian don't bite: Assessing library orientation for freshmen. *Reference Services Review*, 32(4), 394-403.
- Cleveland, A. (2004). Library anxiety: A decade of empirical research. *Library Review*, 53(3), 177-185.

- Demmot, D. M. (2005). Library instruction for high-risk freshmen: Evaluating an enrichment program. *Reference Services Review*, 33(4), 418-437.
- 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., and Onwuegbuzie, A. J., Lichtenstein, A. A. (1996). Library anxiety: Characteristics of 'at-risk' college students. *Library and Information Science Research*, 18(2), 151-163.
- Jiao, Q. G., and Onwuegbuzie, A. J. (1997). Prevalence and reasons for university library usage. *Library Review*, 46, 411-420.
- Jiao, Q. G., and Onwuegbuzie, A. J. (1998). Perfectionism and library anxiety among graduate students. *Journal of Academic Librarianship*, 24(5), 365-371.
- Jiao, Q. G., and Onwuegbuzie, A. J. (1999). Is library anxiety important?. *Library Review*, 48(6), 278-282.
- 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., and Onwuegbuzie, A. J. (2002). Dimensions of library anxiety and social interdependence: Implications for library services. *Library Review*, 51(2), 71-78.
- Mellon, Constance A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 47(2), 160-165.

- Onwuegbuzie, A. J. (1997). Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety. *Library and Information Science Research*, 19, 5-33.
- Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (1998). The relationship between library anxiety and learning styles among graduate students: Implications for library instruction. *Library and Information Science Research*, 20(3), 235-249.
- Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (1998). Understanding library-anxious of graduate students. *Library Review*, 47(4), 217-224.
- Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (1999). Self-perception and library anxiety: An empirical study. *Library Review*, 48(3), 140-147.
- Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (2002). Dimensions of library anxiety and social interdependence: Implications for library services. *Library Review*, 51(2), 71-78.
- Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (2004). Information search performance and research achievement an empirical test of the anxiety-expectation mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(1), 41-54.
- Patrick, D. F. (2004, September 10). Student anxiety in library use [Letter to the editor]. *ACTEA Librarians Enews*. Retrieved September 17, 2005, From <http://www.Theoledafrica.Org/ACTEA/Librarianservice>.
- Rabinowitz, C. E. (2004). *What is library anxiety*. Retrieved October 4, 2005, From <http://www.Smcm.Edu/Users/Cerabinovits/BYTE/Sld005.Htm>.