

اضطراب کتابخانه‌ای: چالشی فراروی کاربران در استفاده بهینه از خدمات کتابخانه‌ها

با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی

سمانه رحمانی^۱، احمد حیدرنژاد شهری^۲، الهام بختیاری شهری^۳، مهدی کریمی^۴

۱ دانشجوی رشته مشاوره دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام (نویسنده مسئول)

۲ دبیر اداره کل آموزش و پرورش استان خراسان رضوی

۳ دبیر اداره کل آموزش و پرورش استان خراسان رضوی

۴ دانشجوی دکتری بازیابی اطلاعات و دانش و رئیس اداره موزه دیجیتال آستان قدس رضوی

چکیده

اضطراب کتابخانه‌ای، به احساس ناخوشایندی که در کتابخانه توسط کاربران تجربه می‌شود و دارای اثرات رفتاری، روان شناختی و عاطفی است اطلاق می‌شود. از زمان پیدایش این مفهوم توسط کنستانس ملون در سال ۱۹۸۶ مقالات علمی متعددی در این زمینه نوشته شده است. هدف اصلی این مقاله تحلیل و جمع‌بندی ادبیات علمی موجود در خصوص اضطراب کتابخانه‌ای با تأکید ویژه بر کتابخانه‌های دانشگاهی است. نویسندگان با بررسی کامل ادبیات به دو نتیجه رسیدند: اول اینکه اضطراب کتابخانه‌ای یک اتفاق واقعی در بین کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی است و موفقیت تحصیلی را مختل می‌کند و دوم اینکه می‌توان از اضطراب کتابخانه‌ای جلوگیری کرد یا توسط کتابداران آن را کاهش داد. در این مقاله تعاریف اضطراب کتابخانه‌ای، مقیاس‌های سنجش اضطراب کتابخانه‌ای و روش‌های عملی پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای بیان شده است. این مقاله می‌تواند پیامدهای عملی برای کتابداران دانشگاهی، پژوهشگران علم اطلاعات و دانش‌شناسی و دانشجویان داشته باشد.

واژه‌های کلیدی: اضطراب کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشجویان، رفتار کاربران

۱. مقدمه

اصطلاح اضطراب در درجه اول در روانشناسی استفاده می‌شود و حالتی از ترس یا ناراحتی را توصیف می‌کند که ممکن است فرد در موقعیت‌های خاص تجربه کند. اضطراب با خصوصیات ذهنی و جسمانی آشکار می‌شود [۱]. ویژگی‌های ذهنی شامل ترس از یک موقعیت خاص است. ترس از اینکه اتفاق وحشتناکی رخ دهد، بی‌قراری و ناتوانی در آرامش، در حالی که ویژگی‌های فیزیکی با ضربان قلب و تنفس سریع، افزایش تعریق، فشارخون بالا و اختلالات گوارشی آشکار می‌شود.

همان‌طور که از تعریف بالا مشخص می‌شود، اضطراب حالتی است که در آن فرد قادر به انجام وظایف یا عملکرد در یک موقعیت خاص در سطح بهینه نیست [۲].

برای درک موضوع این مقاله، لازم است به تفاوت بین اضطرابی که در نتیجه یک فعالیت، موقعیت یا شرایط (اختلال اضطراب موقعیتی یا اضطراب مبتنی بر موقعیت) رخ می‌دهد و اختلال اضطراب فراگیر که به معنای حالتی از اضطراب دائمی که نمی‌توان آن را به یک شی، موقعیت یا فعالیت نسبت داد پرداخته شود [۱].

۲. اضطراب کتابخانه‌ای

در این مقاله به اضطراب کتابخانه‌ای می‌پردازیم که به عنوان اضطراب موقعیتی طبقه‌بندی می‌شود. این امر به‌ویژه توسط مک^۱ و بروکس^۲ (۱۹۹۵) و جرابک^۳، مایر^۴ و کودیناک^۵ (۲۰۰۱) مورد تأکید قرار گرفته است. این نویسندگان به این نتیجه رسیدند که اضطراب کتابخانه‌ای شکلی از اضطراب مبتنی بر موقعیت است و نمی‌توان آن را با اختلال اضطراب فراگیر مرتبط دانست زیرا تنها در شرایطی رخ می‌دهد که کاربران در مورد استفاده از کتابخانه فکر می‌کنند یا از کتابخانه استفاده می‌کنند [۳].

قبل از تعریف اضطراب کتابخانه‌ای، لازم است بینشی در مورد زمینه‌های گسترده‌تر اضطراب مدرسه/تحصیلی ارائه شود که در میان اشکال دیگر اضطراب، اضطراب کتابخانه‌ای از آن نشأت می‌گیرد.

اضطراب مدرسه/تحصیلی به عنوان ترس از تعهدات مدرسه/تحصیلی تعریف می‌شود و با اهمال‌کاری تحصیلی (به تعویق انداختن تعهدات تحصیلی) و احساس دلهره نسبت به تعهدات تحصیلی، ترس از ارزیابی اجتماعی هم‌کلاسی‌ها، نگرانی دائمی برای موفقیت تحصیلی و ترس از معلمان و محیط مدرسه همراه است [۴].

با توجه به اینکه این مقاله در درجه اول قصد دارد به کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه و همچنین سایر کارکنان دانشگاه بپردازد، از اصطلاح اضطراب تحصیلی استفاده خواهیم کرد.

^۱- Mech

^۲- Brooks

^۳- Jerabek

^۴- Meyer

^۵- Kordinak

برخی از نویسندگان از عبارت اضطراب‌های مرتبط با تحصیل یا اضطراب‌های تحصیلی استفاده می‌کنند که با استفاده از جمع کلمه اضطراب سعی در تأکید بر این عقیده دارند که بر اساس آن اضطراب تحصیلی درواقع مجموعه‌ای از چندین اضطراب مختلف است که اضطراب تحصیلی از آن‌ها تشکیل شده است [۵].

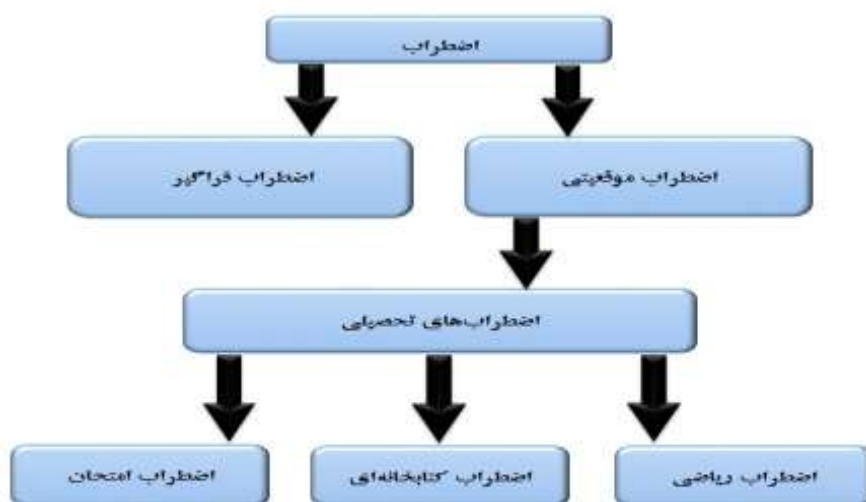
کاسدی (۲۰۱۰) از اصطلاح اضطراب‌های تحصیلی استفاده می‌کند و آن را به عنوان مجموعه‌ای از اضطراب‌هایی که دانشجویان ممکن است در یک محیط دانشگاهی تجربه کنند، توصیف می‌کند [۶].

اکثر نویسندگانی که اضطراب تحصیلی را مورد مطالعه قرار دادند، به این نتیجه رسیدند که دانشجویانی که این نوع اضطراب را تجربه می‌کنند، نسبت به همسالانی که اضطراب تحصیلی را تجربه نمی‌کنند، نتایج ضعیف‌تری دارند و بیشتر مستعد اهمال‌کاری تحصیلی هستند [۷].

به تعویق انداختن تحصیلی، به تعویق داوطلبانه فعالیت‌های مربوط به یادگیری و انجام تعهدات تحصیلی گفته می‌شود علیرغم این واقعیت که به تعویق انداختن نتیجه نهایی را بدتر می‌کند. این تعویق برای بیش از ۷۰ درصد از دانش‌آموزان رخ می‌دهد [۷].

نتیجه‌گیری بالا توسط جیائو و آنوگبیوزی (۲۰۰۲) با این استدلال که اضطراب کتابخانه‌ای یکی از رایج‌ترین شکل‌های اضطراب تحصیلی است که اکثر دانشجویان در یک دوره تحصیلی تجربه می‌کنند تأیید می‌شود.

تصویر زیر رابطه سلسله مراتبی بین اضطراب موقعیتی و تحصیلی و اضطراب کتابخانه‌ای را نشان می‌دهد.



شکل ۱: رابطه سلسله مراتبی بین اضطراب‌های موقعیتی، تحصیلی و کتابخانه‌ای

مشکل ترس دانشجویان از کتابخانه اولین بار توسط کنستانس آ. ملون پس از مطالعه کتابخانه‌ای در دانشگاه کارولینای شرقی در ایالات متحده آمریکا ثبت شد و به این نتیجه رسید که ۷۵ تا ۸۵ درصد از ۶۰۰۰ دانشجوی مورد بررسی، احساس ترس و وجود اضطراب را در زمان استفاده از کتابخانه ابراز کرده‌اند. [۸].

پس از دو سال تحقیق، ملون به این نتیجه رسید که دانشجویان به‌طور مکرر احساس ترس، ناراحتی، درماندگی، دانش ناکافی و از دست دادن و شرمندگی را هنگام فکر کردن به استفاده از کتابخانه یا هنگام استفاده از آن تجربه می‌کنند. ملون با پیوند دادن نتایج تحقیقات خود با مفاهیم شناخته شده اضطراب ریاضی و امتحان، اصطلاح اضطراب کتابخانه‌ای را ابداع کرد [۸].

وی به بیان تعریف دقیقی از اضطراب کتابخانه‌ای نمی‌پردازد و به احساس ترس، ناراحتی، درماندگی، عدم آگاهی، از دست دادن و شرم در زمان استفاده از کتابخانه اشاره می‌کند. تمام تعاریف آینده از اضطراب کتابخانه‌ای بر اساس این یافته‌های ملون است [۸].

ملون چهار عامل اساسی زیر را به عنوان عوامل اصلی اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان معرفی می‌کند:

۱- شگفتی از اندازه کتابخانه

۲- ناآگاهی از سازمان‌دهی کتابخانه و سرگردانی در فضای کتابخانه

۳- عدم اعتماد به نفس در ابتدای تحقیق

۴- ترس از کمک گرفتن از کتابدار [۸].

ملون همچنین با اشاره به اینکه احساس ترس، ناامنی، سرخوردگی و شک جزء لاینفک فرآیند جستجوی اطلاعات است، توجه به مسئله اضطراب کتابخانه‌ای را مورد تأکید قرار می‌دهد و برای پیشگیری از آن دوره‌های سواد اطلاعاتی را پیشنهاد می‌کند [۸].

عرفان منش، دیده گاه و محمدی (۱۳۹۲)، کوکبی، بیگدلی و پاکباز (۱۳۹۴) در پژوهش‌های خود به بررسی ابعاد هشت گانه اضطراب کتابخانه شامل دسترسی به منابع، دسترسی به خدمات، فرایند جست و جوی اطلاعات، تجهیزات مکانیکی، استفاده از کتابخانه، سواد کتابخانه‌ای، کارکنان کتابخانه و ساختمان کتابخانه در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه‌های شیراز و شهید چمران اهواز پرداختند [۶۶-۶۷].

کوهلتلاو (۱۹۸۸) یک فرآیند جستجوی اطلاعات شش مرحله‌ای را مطرح نمود و به این نتیجه رسید که احساس ترس، عدم اطمینان و سرخوردگی یک اتفاق طبیعی در طول فرآیند بازیابی اطلاعات است. کوهلتلاو همچنین هنگام تنظیم چارچوب نظری برای ISP به ملون (۱۹۸۶) استناد کرده بود و در مطالعه خود به این نتیجه رسید که احساس ترس و عدم اطمینان در مراحل اولیه فرآیند اطلاعات به‌ویژه در زمانی که دانشجویان ایده‌های مبهمی در مورد موضوع مورد تحقیق خود دارند به اوج خود می‌رسد [۹].

با مقایسه نتایج و نتیجه‌گیری این سه مقاله، می‌توان گفت که کوهلتلاو در سال ۱۹۸۸ و به‌ویژه در سال ۱۹۹۱، چارچوب نظری اضطراب کتابخانه‌ای را که ملون در سال ۱۹۸۶ تعیین کرده بود، تأیید کرد و در هنگام صحبت از احساس ترس، ناامنی و عدم اعتماد به نفس در حین اطلاع‌رسانی به همین نتیجه رسید [۹].

۴ Kuhltau

۸ Mellon

به دنبال کار کنستانس آ. ملون که به عنوان اولین مطالعه رسمی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای مطرح است (ون کامپن، ۲۰۰۴)، سایر پژوهشگران علاقه‌مند به تحقیق در مورد این پدیده شدند.

مک و بروکس به بررسی پدیده اضطراب کتابخانه‌ای پرداختند و آن را به عنوان نوعی اضطراب مبتنی بر موقعیت تعریف کردند که زمانی رخ می‌دهد که کاربران کتابخانه به خدمات کتابخانه فکر می‌کنند یا از آن استفاده می‌کنند.

علاوه بر این، میچ و بروکس استدلال می‌کنند که وقوع اضطراب کتابخانه‌ای به توانایی‌های تحصیلی دانشجویان بستگی ندارد و می‌تواند این اتفاق در خصوص دانشجویان ممتاز نیز صورت پذیرد [۳].

پرکارترین محققان اضطراب کتابخانه‌ای، چن.جی. جیائو و آنتونی آنوگیوزی، هستند که بیش از بیست مقاله علمی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای منتشر کرده‌اند [۱۸]. آن‌ها اضطراب کتابخانه‌ای را در دو موقعیت تعریف کردند. ابتدا به عنوان یک احساس ناراحت‌کننده یا حالت عاطفی تجربه‌شده در یک محیط کتابخانه که دارای پیامدهای شناختی، عاطفی، روانی و رفتاری است [۱۹]؛ و دوم به عنوان احساس ناراحتی و نگرانی که در محیط کتابخانه رخ می‌دهد و با ویژگی‌های فیزیکی، شناختی و اجتماعی آشکار می‌شود. ویژگی‌های فیزیکی شامل ضربان قلب سریع، تنفس سریع و متناوب، افزایش فشارخون و برافروختگی صورت است، در حالی که ویژگی‌های شناختی و اجتماعی شامل احساس ترس، ناامیدی و درماندگی است [۱۰].

با توجه به تعاریف بالا، مشخص است که جیائو و آنوگیوزی، اضطراب کتابخانه‌ای را نیز نوعی اضطراب مبتنی بر موقعیت در نظر می‌گیرند و به این ترتیب، جیائو و آنوگیوزی نتایجی را که قبلاً توسط مک و بروکس (۱۹۹۵) و جرابک، کوردیناک و مایر (۲۰۰۱) انجام‌شده بود را تأیید کرده‌اند.

شوهام^۱ و میزراچی^۲ (۲۰۰۱) در طی تحقیقات خود در بین دانشجویان نیز به این نتیجه رسیدند که اضطراب کتابخانه‌ای نوعی اضطراب مبتنی بر موقعیت است.

سطوح بالای اضطراب کتابخانه‌ای با احساس ترس، تنش و ناراحتی مشخص می‌شود که منجر به سردرگمی در فضای فیزیکی کتابخانه می‌شود (مثلاً هنگام جستجوی کتاب یا مجلات، کاربران مضطرب ممکن است سیستمی از دستورالعمل‌ها و نشانه‌ها را نادیده بگیرند یا آن‌ها را اشتباه تفسیر کنند، یا برای کمک از کتابداری در جستجوی منابع تردید دارند [۹] و یا قبل از دستیابی به نتیجه موردنیاز، جستجوی اطلاعات را رها می‌کنند [۱۰].

علاوه بر این، سطح بالای اضطراب کتابخانه‌ای، مهارت‌های موجود را کاهش می‌دهد و کسب مهارت‌های جدید موردنیاز برای توسعه سواد اطلاعاتی را دشوارتر می‌کند [۱۰].

همبستگی بین اضطراب کتابخانه‌ای و سواد اطلاعاتی در پژوهش‌های بتل^۳ (۲۰۰۴)، کاون^۴، آنوگیوزی^۵ و الکساندر^۶ (۲۰۰۷) و بریچ^۷ (۲۰۱۲) مطرح‌شده است.

^۹ Qun G. Jiao

^{۱۰}Anthony Onweugbuzie

^{۱۱}Shoham

^{۱۲}Mizrachi

^{۱۳}Battle

همه این نویسندگان به این نتیجه رسیدند که آموزش کاربران و توسعه تفکر انتقادی که بخشی جدایی‌ناپذیر از سواد اطلاعاتی است، اضطراب کتابخانه‌ای را کاهش می‌دهد. گراس و لاتام (۲۰۰۷) و کاون (۲۰۰۸) مدلی از رابطه بین مهارت‌های تفکر انتقادی و اضطراب کتابخانه‌ای را توسعه دادند.

بر اساس تحقیقات کمی انجام‌شده، جیائو و آنوگبیوزی به این نتیجه رسیدند که کاربران بدون توجه به پیچیدگی کاری که برای آن به کتابخانه آمده‌اند احساس ناراحتی جسمی و یا عاطفی یکسان دارند و دارای سطح اضطراب کتابخانه‌ای مشابه باهم هستند. طبق گفته‌های باستیک، جیائو و آنوگبیوزی، کاربران در شرایط متفاوت چه برای تحویل کتب امانی و چه برای یک جستجوی اطلاعاتی پیچیده دارای یک سطح مشابه از اضطراب کتابخانه‌ای هستند [۱۱].

ملن (۱۹۸۶) و کوهلتلاو (۱۹۹۱) با این نتیجه موافق هستند و همچنین استدلال می‌کنند که پیچیدگی کاری که کاربران می‌خواهند در کتابخانه انجام دهند با سطح اضطراب کتابخانه‌ای که کاربران احساس می‌کنند مطابقت ندارد.

اولین تکنگاری جامع علمی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای توسط جیائو، آنوگبیوزی و باستیک در سال ۲۰۰۴ منتشر شد که در آن، پژوهشگران اضطراب کتابخانه‌ای را به عنوان احساس ناراحتی یا تمایل عاطفی که در محیط کتابخانه رخ می‌دهد و پیامدهای شناختی، عاطفی، فیزیولوژیکی و رفتاری دارد، تعریف می‌کنند [۱۱].

جیائو، آنوگبیوزی و باستیک (۲۰۰۴) اضطراب کتابخانه‌ای را به عنوان بخشی از منحنی با افرادی با درجه بالایی از اضطراب کتابخانه‌ای در یک‌طرف و افرادی که هیچ نشانه‌ای از اضطراب کتابخانه‌ای نشان نمی‌دهند در انتهای دیگر می‌دانند.

کاربرانی که سطح بالایی از اضطراب کتابخانه‌ای دارند، استفاده خود از کتابخانه را به عنوان یک تجربه کاملاً منفی توصیف می‌کنند که در توانایی خود در استفاده از کتابخانه تردید دارند، آن‌ها تمایلی به پرسیدن سؤال از کتابداران ندارند و احساس شرم و نگرانی دارند [۱۱].

با توجه به تردیدی که چنین کاربرانی نسبت به صحبت کردن در مورد مشکل خود احساس می‌کنند، کتابداران گاهی اوقات با تفسیر نادرست، سکوت آن‌ها را نشانه توانایی و وجود مهارت‌های کتابخانه‌ای در کاربران می‌دانند [۱۲].

کاربران غیر مضطرب کتابخانه با ویژگی‌های کاملاً متضاد مشخص می‌شوند. چنین کاربرانی از کتابخانه به‌عنوان مکانی برای یادگیری و معاشرت با دوستان استفاده می‌کنند، با خیال راحت از کتابداران کمک می‌خواهند و با موانعی که در طول فرآیند اطلاعات با آن‌ها مواجه می‌شوند بهتر کنار می‌آیند [۱۱].

جیائو و آنوگبیوزی (۲۰۰۲) ادعا می‌کنند که برای اکثر دانشجویان توانایی استفاده از کتابخانه، خدمات کتابخانه و منابع اطلاعاتی برای دستیابی و حفظ سطح بالایی از پیشرفت تحصیلی حیاتی است و تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد که حدود ۹۵ درصد از دانشجویان مقطع کارشناسی در ایالات متحده آمریکا اغلب به دلیل مشکلات مرتبط با اضطراب کتابخانه‌ای، فعالیت‌های پژوهشی‌شان به تعویق می‌افتند در حالی که این رقم در مقطع کارشناسی ارشد به ۶۰ درصد کاهش می‌یابد [۱۳].

۱۴Kwon

۱۵Onwuegbuzie

۱۶Alexander

۱۷Birch

یک پیش‌بینی مهم در بروز اضطراب کتابخانه‌ای در یک فرد، عدم اعتماد به نفس و ادراک درست از خود است که حیثیت و آنوگبیوزی (۲۰۰۲) نیز به آن اشاره می‌کنند و استدلال می‌کنند که دانشجویانی که اضطراب کتابخانه‌ای را احساس می‌کنند، هم‌دانشگاهی‌های خود را در استفاده از کتابخانه بسیار ماهرتر از خود می‌دانند.

این نشان‌دهنده ارتباط بین هوش هیجانی و امکان ایجاد شکل‌های مختلف اضطراب‌های تحصیلی، از جمله اضطراب کتابخانه‌ای است، بنابراین مک آفی^۸ (۲۰۱۸) در مورد احساس شرمندگی در افرادی که احساس اضطراب کتابخانه‌ای دارند، می‌نویسد و بینش کاملی را در مورد مؤلفه عاطفی اضطراب کتابخانه‌ای ارائه می‌کند.

حسینی، خسروی و جهرمی (۲۰۱۴) پژوهشی در مورد رابطه هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان ایرانی انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که دانشجویان با سطح هوش هیجانی بالا نسبت به هم‌کلاسی‌هایشان که هوش هیجانی آن‌چنان توسعه نیافته‌اند، اضطراب کتابخانه‌ای کمتری احساس می‌کنند [۱۴].

بر اساس تحقیقات انجام‌شده توسط ایو-کینگ او (۲۰۱۳)، ورنون^۹، ایوانز^{۱۰} و فرایسن^{۱۱} (۲۰۱۶) و بلک (۲۰۱۶) نشان می‌دهد که مداخلات اجتماعی و روان‌شناختی نسبتاً سریع و ساده می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی نگرش کاربران را نسبت به یادگیری و کمک جویی بهبود بخشد.

در طول سال‌ها، محققان زیادی به تحقیق در مورد اضطراب کتابخانه‌ای علاقه نشان داده‌اند. از جمله، مقالات علمی قابل‌توجهی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای توسط بوستیک (۱۹۹۲)، شوهام و میزراچی (۲۰۰۱)، ون کامپن (۲۰۰۴)، کلیولند (۲۰۰۴) نور و انصاری (۲۰۱۰)، سویگون (۲۰۱۱)، لاولس^{۱۲} (۲۰۱۱)، مک فرسون (۲۰۱۵)، کنستانشن^{۱۳}، اناستاشن^{۱۴}، پرواتا^{۱۵} و ورایماکی^{۱۶} (۲۰۱۵)، هولمز رامیرز^{۱۷} و بیگلو، قوامی و داداشپور (۲۰۱۶)، شهاتا^{۱۸} و ال‌گلاب^{۱۹} (۲۰۱۹)، موحامد^{۲۰} و یریما^{۲۱} (۲۰۱۹) نوشته شده است.

۱۰-McAfee

۱۱-Eui-Kyung Oh

۱۲-Vernon

۱۳-Evans

۱۴-Frissen

۱۵-Lawless

۱۶-Konstantinos

۱۷-Anastasios

۱۸-Provata

۱۹-Wraimaki

۲۰-Holmes Ramirez

۲۱-Shehata

۲۲-Elgillab

هدر کارلیر (۲۰۰۷) یک مقاله علمی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای با تأکید ویژه بر نقش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه در پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه می‌نویسد [۱۵]. مقاله وی یک دوره بیست‌ساله پژوهش‌های مرتبط با اضطراب کتابخانه‌ای (۱۹۸۶-۲۰۰۶) را پوشش می‌دهد و با مرور ادبیات موجود و به‌ویژه با جدول‌بندی و دسته‌بندی پژوهش‌های حوزه اضطراب کتابخانه‌ای کمک ارزنده‌ای به پژوهشگران آینده در تدوین مقالات مرتبط می‌کند.

۳. اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای

پس از نتیجه‌گیری ملون در سال ۱۹۸۶ مبنی بر اینکه دانشجویان در هنگام استفاده از کتابخانه یا زمانی که در مورد استفاده از کتابخانه فکر می‌کنند، احساس ترس، ناراحتی و دلهره را تجربه می‌کنند و این پدیده را اضطراب کتابخانه‌ای نامید، نیاز به توسعه ابزاری برای اندازه‌گیری معتبر سطح اضطراب کتابخانه‌ای کاربران در میان کتابخانه‌ها وجود داشت. درواقع، آثار ملون چارچوب نظری اضطراب کتابخانه‌ای را بیان می‌کند، اما هیچ پیشنهادی در مورد چگونگی اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای ارائه نمی‌کند.

جاکوبسون^۳ (۱۹۹۱) یک مطالعه نیمه تجربی را انجام داد که به بررسی تفاوت‌های بین جنسیت‌ها هنگام استفاده از رایانه در کتابخانه‌ها می‌پردازد و برای اهداف پژوهش، اولین مقیاس را برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای ایجاد کرد.

جاکوبسون ابزار مقیاس لیکرت هفت‌درجه‌ای را توسعه داد که به چهار مقیاس چهارحالتی به شرح زیر تقسیم می‌شود:

- اضطراب کتابخانه‌ای
- اضطراب کامپیوتر
- استفاده از رایانه برای اضطراب تحقیق کتابخانه‌ای
- علاقه عمومی به استفاده از رایانه برای تحقیقات کتابخانه‌ای [۱۲].

به گفته جاکوبسون، این مقیاس به‌منظور سنجش میزان اعتماد و احساس رفاه دانشجویان در استفاده از کتابخانه‌ها، رایانه‌ها و رایانه‌ها برای تحقیقات کتابخانه‌ای ایجاد شده است.

علاوه بر این، جاکوبسون مقیاس ایجاد شده را با در نظر گرفتن فاکتور آلفای کرونباخ از ۰.۷۲۵ تا ۰.۹۹۲ بسیار قابل اعتماد یافت [۱۲].

اگرچه جاکوبسون ویژگی‌های مشخصه اضطراب کتابخانه‌ای را تنها به چهار مورد از شانزده عبارت در مقیاس ایجاد شده نسبت می‌دهد، انوار و همکاران (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که درواقع دوازده مورد از شانزده عبارت به اضطراب کتابخانه‌ای اشاره دارد.

جاکوبسون تحقیق در مورد اضطراب کتابخانه‌ای را بیش از این دنبال نکرد، اما هرگز کمتر، مقیاس ایجاد شده را می‌توان پیشروی برای تمام مقیاس‌های آینده برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای باوجود عدم استفاده دائمی در نظر گرفت.

^۳ Mohammed

^{۳۲} Yerima

^{۳۳} Jacobson

شارون لی بوستیک^۴ (۱۹۹۲) در پایان نامه دکتری خود، به بررسی اینکه آیا می توان ابزار کمی برای اندازه گیری دقیق و کافی ساختار اضطراب کتابخانه ای ایجاد کرد یا خیر، پرداخت.

بوستیک نتیجه می گیرد که اضطراب کتابخانه ای ساختاری چندبعدی است که از مقوله های مرتبط مختلف تشکیل شده است. بر اساس این نتایج، بوستیک مقیاسی برای اندازه گیری اضطراب کتابخانه ای با عنوان ال.ای.اس^۵ ایجاد و اعتبارسنجی کرد. مقیاس اندازه گیری وی شامل ۴۳ عبارت است که به پنج عامل تقسیم می شود و به عنوان ابزار مقیاس پنج درجه ای لیکرت طراحی شده است.

اظهارات به چهار دسته زیر تقسیم می شوند که هر کدام با یکی از مؤلفه های اضطراب کتابخانه ای مطابقت دارد:

- موانع کارمندان - کاربران، کارکنان کتابخانه را ترسناک، غیرقابل دسترس و بیش از حد مشغول می دانند که نمی تواند کمک کند. ($CA = 0.90$)
- موانع عاطفی - کاربران مهارت های خود را در استفاده از کتابخانه و خدمات آن ناکافی می دانند (سطح اعتماد به نفس پایین، کاربران خود را در مقایسه با سایر کاربرانی که مهارت بیشتری در استفاده از کتابخانه و خدمات آن دارند، بی کفایت یا کم ارزش می دانند). ($CA = 0.80$)
- راحتی با کتابخانه - احساس راحتی و استقبال کاربران در محیط کتابخانه ($CA = 0.66$)
- دانش کتابخانه - میزان آشنایی کاربران با فضای کتابخانه (چیدمان اتاق ها، مکان میزهای اطلاعات، محل برخی بخش های کتاب و غیره). ($CA = 0.62$)
- موانع مکانیکی - سطح مهارت کاربران در مورد استفاده از فناوری در کتابخانه مانند رایانه، چاپگر، دستگاه کپی و غیره). ($CA = 0.60$)

از مؤلفه های بالا، آشکار است که بوستیک (۱۹۹۲) در تعیین مؤلفه های اضطراب کتابخانه ای، تحت تأثیر ویژگی های مدنظر ملون (۱۹۸۶) بوده است.

ضریب آلفای کرونباخ کل ۰.۸۰ است که همسانی درونی رضایت بخش مقیاس را تأیید می کند، در حالی که ضریب همبستگی پیرسون بین پنج دسته ۰.۷۴ است که نشان می دهد همبستگی متوسط قوی وجود دارد. بوستیک بر اساس این مقادیر مقیاس را معتبر می داند [۱۶].

از تحلیل نوشته شده قبلی مقیاس بوستیک، می توان دریافت که تنها سه ادعا به مؤلفه مکانیکی اضطراب کتابخانه ای، یعنی موانع مکانیکی اشاره دارد که کمی بیش از شش درصد از تعداد کل ادعاها است.

همین واقعیت باعث شده است که برخی از محققین مقیاس ایجاد شده توسط بوستیک را منسوخ اعلام کرده و با گسترش جزء پنجم یا ایجاد مقیاس های جدید و به روز برای سنجش اضطراب کتابخانه ای سعی در مدرن سازی آن داشته باشند.

^۴Sharon Lee Bostick

^۵Library Anxiety Scale or LAS

توسعه شبکه جهانی وب و خیزش اینترنت، پنجمین جزء مقیاس بوستیک را ناکارآمد کرد. پیشرفت‌های صورت گرفته در توسعه و دسترسی فناوری اطلاعات و منابع به‌طور چشمگیری همه فعالیت‌های اطلاعاتی از قبیل روش‌های جمع‌آوری، سازمان‌دهی، ذخیره‌سازی، نگهداری، جستجو و مرور اطلاعات را تغییر داده است [۱۷].

با در نظر گرفتن این نتیجه‌گیری و پس از ورود فهرست‌های رایانه‌ای، پایگاه‌های اطلاعاتی، کتاب‌های دیجیتالی و شبکه‌های اجتماعی مورد استفاده روزانه کتابداران و کاربران مشخص می‌شود که مؤلفه‌ی فن‌آوری ابزارهای پژوهشی اضطراب کتابخانه‌ای باید مطابق با آن به‌روز شود. فن‌آوری‌ها و روندهای جدید که کتابخانه‌ها را علاوه بر فضای فیزیکی ملموس، به‌طور فزاینده‌ای در فضای مجازی قرار می‌دهد.

شوهام و میزراچی (۲۰۰۱) تعداد مؤلفه‌های ال.ای.اس در اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای از ۴۳ به ۳۵ کاهش داده‌اند و مدل خود را با عنوان اضطراب کتابخانه‌ای اچ.ال.ای.اس نام‌گذاری می‌کنند. ای.اچ.ال.ای.اس به هفت دسته زیر تقسیم می‌شود:

- کارکنان - به نحوه درک کاربران از کتابداران و اینکه آیا آن‌ها را قابل‌دسترس می‌دانند اشاره دارد. ($CA = 0.75$)
- دانش - به نحوه ارزیابی کاربران از کتابخانه و مهارت استفاده از خدمات کتابخانه خود اشاره دارد ($CA = 0.77$)
- زبان - به میزان رضایت کاربران در هنگام جستجو و استفاده از مطالب آموزشی نوشته شده به زبان انگلیسی اشاره دارد ($CA = 0.76$)
- راحتی فیزیکی - به میزان تأثیر فضای فیزیکی کتابخانه بر میزان ماندگاری کاربر در کتابخانه اشاره دارد ($CA = 0.60$)
- (=
- ضریب راحتی کامپیوتر کتابخانه - آیا کاربران می‌توانند از رایانه‌های موجود در کتابخانه به‌راحتی استفاده کنند و کیفیت دستورالعمل‌های استفاده از آن‌ها چگونه است ($CA = 0.51$)
- خط‌مشی‌های کتابخانه/فاکتور ساعت - به ساعات کاری کتابخانه و سایر مقرراتی که ممکن است بر کاربران تأثیر بگذارد اشاره دارد ($CA = 0.45$)
- فاکتور منابع - به سطح اطمینان کاربران از اینکه منابع موردنیاز خود را در کتابخانه پیدا خواهند کرد اشاره دارد. ($CA = 0.52$) [۱۸]

شوهام و میزراچی در پژوهش خود بیان می‌کنند که اضطراب کتابخانه‌ای در میان پاسخ‌دهندگان پرسشنامه‌های خود وجود دارد و پاسخ‌دهندگان بالاترین سطح اضطراب کتابخانه‌ای را هنگام جستجو و خواندن ادبیات به زبان خارجی تجربه می‌کنند [۱۸].

انوار و همکاران (۲۰۰۴) به این نتیجه رسیدند که با توجه به تفاوت‌های فرهنگی و اقتصادی بین کشورها، لازم است مقیاس جداگانه‌ای برای گروه‌های فرهنگی مختلف ایجاد شود. آن‌ها مقیاسی با نام کی.ال.ای.اس (مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای کویت) مشتمل بر ۳۴ گویه در چهار دسته ارائه کردند [۱۹].

کی.ال.ای.اس به چهار عامل تقسیم می‌شود:

- قابلیت دسترسی کارکنان ($CA = 0.91$)

• احساس بی‌کفایتی ($CA = 0,79$)

• اطمینان کتابخانه ($CA = 0,78$)

• محدودیت‌های کتابخانه ($CA = 0,71$)

به گفته سویگون^{۳۸} (۲۰۱۱)، انوار و همکاران. (۲۰۰۴) بیش از ۴۰ درصد از عبارات را به‌منظور بهبود مقدار آلفای کرونباخ مقیاس تغییر دادند.

ون کامپن^{۳۹} (۲۰۰۴) در حین تحقیق در مورد اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان دکترا به این نتیجه رسید که مقیاس اصلی اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای ایجادشده توسط بوسستیک منسوخ‌شده است زیرا در زمان ایجاد ال.ای. اس. از اینترنت به‌طور گسترده استفاده نمی‌شد و جستجو در پایگاه داده به فضای فیزیکی کتابخانه محدود شد.

ون کامپن یک مقیاس چندبعدی مدرن برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای (مقیاس اضطراب کتابخانه چندبعدی) بر اساس مقیاس بوسستیک ایجاد می‌کند. ام.ال.ای. اس. یک ابزار پنج‌درجه‌ای لیکرت است که از ۵۴ گویه به شش دسته تقسیم می‌شود:

• راحتی و اطمینان هنگام استفاده از کتابخانه ($CA = 0,86$)

• فرآیند جستجوی اطلاعات و اضطراب عمومی کتابخانه ($CA = 0,87$)

• موانع مربوط به کارکنان ($CA = 0,73$)

• اهمیت درک نحوه استفاده از کتابخانه ($CA = 0,79$)

• سطح راحتی با فناوری و نحوه اعمال آن در کتابخانه ($CA = 0,73$)

• سطح راحتی در داخل ساختمان کتابخانه ($CA = 0,74$) [۲۰].

نتایج به‌دست‌آمده توسط ون کامپن نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان واقعاً اضطراب کتابخانه‌ای را احساس می‌کنند و سطح اضطراب کتابخانه‌ای در مرحله اول و سوم فرآیند اطلاعاتی که توسط کوهلتلاو (۱۹۸۸) و (۱۹۹۱) توسعه‌یافته است به اوج خود می‌رسد [۲۰].

عرفان منش (۲۰۱۴) از ام.ال.ای. اس. توسعه‌یافته توسط ون کامپن هنگام بررسی اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شیراز استفاده کرد. همچنین عرفان منش، ابریزه و عبدالکریم (۲۰۱۲) مقیاس اضطراب جستجوی اطلاعات را توسعه و اعتبار سنجی کردند [۲۱].

انوار و همکاران. (۲۰۱۱) مقیاس ای.کیو.ای.کی^{۴۲} را به‌منظور سنجش اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان کویتی ایجاد کردند. مقیاس ای.کیو.ای.کی از ۴۰ عبارت تشکیل‌شده است که به پنج دسته تقسیم می‌شوند:

^{۳۸}Swigon

^{۳۹}Van Kampen

^{۴۰}M-LAS

^{۴۱}Kuhltau

^{۴۲}AQAK

- منابع اطلاعاتی = (CA = ۰,۷۲)
- کارکنان کتابخانه = (CA = ۰,۸۴)
- دانش کاربر = (CA = ۰,۷۷)
- محیط کتابخانه = (CA = ۰,۷۵)
- آموزش کاربر = (CA = ۰,۶۲) [۲۲].

به گفته انوار و همکاران (۲۰۱۱)، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ است و با توجه به منسوخ شدن مقیاس ال.ای.اس اصلی، نویسندگان پیشنهاد می‌کنند که محققان از شبه‌جزیره عربستان هنگام تحقیق در مورد اضطراب کتابخانه‌ای در کشورهای خود از مقیاس ای.کیو.ای.کی استفاده کنند [۲۲].

سایر تحقیقات کمی در مورد اضطراب کتابخانه‌ای که در آن نویسندگان از مقیاس‌های اصلاح‌شده برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای استفاده کردند شامل سویگون (۲۰۱۱) است که اضطراب کتابخانه‌ای را در بین دانشجویان لهستانی بررسی کرد و پی-ای.ال.اس^{۴۳} (مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای لهستانی) را پیشنهاد کرد. سونگ^{۴۴} و همکاران (۲۰۱۴) ال.ای.اس. اصلی را اصلاح کرد و سی-ال.ای.اس. (مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای چینی) را ایجاد کردند و در نهایت، کنستانشن، -آناستاشن و همکاران. (۲۰۱۵) اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان یونانی در مقطع کارشناسی را بررسی کرد و جی-ال.ای.اس. (مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای یونانی) را توسعه دادند.

علاوه بر تحقیقات کمی فوق‌الذکر که در آن محققین از مقیاس‌های اصلاح‌شده استفاده کردند، سایر نویسندگان نیز تحقیقات نظری را در مورد اضطراب کتابخانه‌ای در کشورهای مختلف انجام دادند.

می‌توان نتیجه گرفت که مقیاس اصلی برای سنجش اضطراب کتابخانه‌ای، علی‌رغم منسوخ شدن مشهود مؤلفه پنجم مربوط به استفاده از فناوری در کتابخانه، همچنان پرکاربردترین ابزار در تحقیقات کمی اضطراب کتابخانه‌ای است.

بدیهی است که برای سنجش اضطراب کتابخانه‌ای با توجه به توسعه فناوری اطلاعات و تفاوت‌های فرهنگی و اقتصادی بین کشورها نیاز به تدوین مقیاس‌های ملی جدید و مدرن شده وجود دارد، اما نظر نویسندگان این است که تمام مقیاس‌های جدید باید بر اساس نسخه اصلی تدوین‌شده توسط شارون بوستیک در سال ۱۹۹۲ باشد.

شوهام و میزراچی (۲۰۰۱) نیز این نظر را تأیید می‌کنند و خاطرنشان می‌کنند که تحقیقات آن‌ها پایایی بالای مقیاس اصلی برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای را تأیید می‌کند.

ون کامپن (۲۰۰۴) به‌صراحت بیان می‌کند که علیرغم کاستی‌های آن، مقیاس چندبعدی برای اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای (ام-ال.ای.اس.^{۴۵}) بر اساس مقیاس اصلی اضطراب کتابخانه‌ای بوستیک (۱۹۹۲) تدوین‌شده است.

^{۴۳} LAS

^{۴۴} Song

^{۴۵} LAS

^{۴۶} LAS

۴. روش‌های پیشگیری یا کاهش اضطراب کتابخانه‌ای

پژوهش‌های انجام‌شده حاکی از این است که اضطراب کتابخانه‌ای در برخی از کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد. در نتیجه، باید مشخص شود که از چه راه‌هایی می‌توان اضطراب را کاهش داد یا به‌طور کامل بر آن غلبه کرد. علاوه بر عوامل روانی اجتماعی (بلک، ۲۰۱۶)، اضطراب کتابخانه‌ای می‌تواند توسط عواملی که کتابداران می‌توانند مستقیماً بر آن‌ها تأثیر بگذارند، کاهش یابد.

اولاً، همه کتابخانه می‌تواند با ظاهر، اندازه و پیچیدگی کاربران را بترساند؛ درک کاربران از ساختمان کتابخانه و مجموعه کتابخانه به‌دست‌آمده از بازدید اولیه می‌تواند بعداً بر میزان استفاده کاربران از کتابخانه و خدمات کتابخانه تأثیر بگذارد.

کاربرانی که در اولین بازدید خود از کتابخانه، اضطراب کتابخانه‌ای را تجربه می‌کنند، عموماً کمتر از کاربرانی که چنین تجربه‌ای نداشته‌اند از کتابخانه استفاده می‌کنند [۱۱].

تدوین دستورالعمل‌ها و علائم مناسب، سازمان‌دهی منطقی فضای فیزیکی کتابخانه، تورهای راهنما، تورهای مجازی و باکیفیت، راهنماها و فهرس کتابخانه‌های چاپی یا آنلاین از مهم‌ترین ابزارهایی هستند که کتابداران می‌توانند با استفاده از آن‌ها در پیشگیری از اضطراب کتابخانه‌ای استفاده کنند.

علاوه بر این، با در نظر گرفتن اینکه توسعه سواد اطلاعاتی و مهارت‌های تفکر انتقادی در کاربران، احتمال ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای را کاهش می‌دهد و اضطراب کتابخانه‌ای از توسعه سواد اطلاعاتی جلوگیری می‌کند (ملون، ۱۹۸۶؛ کوهلتلاو، ۱۹۸۸، ۱۹۸۸). (۱۹۹۱؛ ویدمار، ۱۹۹۸^{۴۷}؛ نبرد، ۲۰۰۴؛ گروس و لاتام، ۲۰۰۷؛ کارلیر، ۲۰۰۷؛ کاون، ۲۰۰۸؛ بریچ، ۲۰۱۲) لازم است به‌طور نظام مند برنامه‌های آموزشی باکیفیتی باهدف توانمندسازی افراد برای تشخیص نیاز به اطلاعات اجراشده، اطلاعات به‌دست‌آمده را به‌صورت انتقادی ارزیابی کرده و درنهایت از آن استفاده نمود.

برخی از مزایای آموزش سواد اطلاعاتی کاربران به شرح زیر است:

۱. کاربران باسواد اطلاعاتی می‌شوند و می‌توانند مهارت‌های کسب‌شده را نه‌تنها در کتابخانه، بلکه در رفع سایر نیازهای اطلاعاتی به کار برند.

۲. ثابت‌شده است که اجرای برنامه‌های آموزشی در کتابخانه باعث کاهش اضطراب کتابخانه‌ای می‌شود [۲۳].

قبلاً دو عامل اساسی را که بر ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای در کاربران تأثیر می‌گذارند، فهرست کرده‌ایم:

- عدم جهت‌گیری در محیط فیزیکی کتابخانه و آگاهی ناکافی از خدمات کتابخانه

- عدم وجود مهارت‌های جستجو و استفاده از منابع اطلاعاتی

از آنجایی که خدمات اطلاعاتی شامل کمک مستقیم کارکنان، مشاوره به خوانندگان، توسعه تابلوهای راهنما، توزیع اطلاعات مطابق با نیازها یا علائق پیش‌بینی‌شده کاربر و اطمینان از دسترسی به اطلاعات الکترونیکی است، می‌توان نتیجه گرفت که کتابداران شاغل در خدمات اطلاع‌رسانی بیشترین مسئولیت را در طراحی و اجرای رویه‌هایی دارند که به پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای کمک می‌کنند.

۴.۱. راهنمایی کاربران

پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای از طریق راهنمایی کاربر شامل برنامه‌هایی است که کتابداران می‌توانند برای سهولت در جهت‌یابی کاربران در فضای کتابخانه، تسهیل ارتباط در سطح کتابخانه-کاربر و ارائه کتابخانه به عنوان مکانی راحت و دوستانه که در آن اطلاعات موردنیاز توسط کتابداران دوستانه و حرفه‌ای ارائه می‌شود، انجام دهند.

۴.۲. تابلوها و محیط فیزیکی

با توجه به اینکه تعداد قابل‌توجهی از ساختمان‌های کتابخانه هدفمند طراحی نشده‌اند، کاربران اغلب در محیط فیزیکی کتابخانه ضعیف عمل می‌کنند و در نتیجه احساس ناامیدی می‌کنند که این عامل می‌تواند منجر به افزایش اضطراب کتابخانه شود.

نورپردازی، چیدمان مبلمان، سازمان‌دهی مجموعه، محل قرارگیری میزهای اطلاعات، سیستم علائم و دستورالعمل برای کاربران، سطح آسایش اتاق مطالعه و همچنین فضای کار گروهی و سیستم تهویه باکیفیت به‌طور مستقیم بر اولین برداشت مثبت یا منفی کاربران تأثیر می‌گذارد و می‌تواند باعث کاهش یا افزایش اضطراب کتابخانه‌ای کاربران شود [۱۱].

از بین تمام موارد، راهنمای کاربر که در بالا ذکر شد، سیستم علائم و دستورالعمل یکی از مهم‌ترین آن‌ها است. از اولین لحظه‌ای که کاربران خود را در کتابخانه می‌یابند، نیاز به شفافیت دارند.

علائم و دستورالعمل‌هایی در مورد چگونگی رسیدن به‌جایی که می‌خواهند بروند مهم است. کاربران باید بدانند که کجا می‌توانند برای کمک جستجو کنند یا دستورالعمل‌های موردنیاز خود را دریافت کنند.

سیستم کیفی علائم و دستورالعمل‌ها به کاربران احساس امنیت و جهت‌گیری در فضای کتابخانه می‌دهد. در نتیجه احساس "سرگردانی" کاربران کاهش می‌یابد و در نتیجه اعتماد به نفس کاربران افزایش می‌یابد.

سیستم علائم و دستورالعمل‌ها به کتابداران کمک می‌کند تا به کاربران آموزش دهند، به آن‌ها هشدار دهند یا به چیزی که کتابداران مهم می‌دانند اشاره کنند. همچنین، سیستم علائم و دستورالعمل‌ها به پیشگیری و یا غلبه بر اضطراب کتابخانه‌ای که در نتیجه درک منفی از فضای کتابخانه ایجاد می‌شود کمک می‌کند و درعین حال اطلاعات باکیفیتی را در اختیار کاربرانی قرار می‌دهد که تمایلی به کمک گرفتن از کتابداران ندارند.

به گفته داوینسون^۴ (۱۹۸۰)، کتابداران باید در نظر داشته باشند که یک سیستم کیفی از علائم و دستورالعمل‌ها، تعداد سؤالات جهت‌یابی را کاهش می‌دهد.

همچنین توجه به انتخاب مبلمان و محل قرارگیری آن نیز حائز اهمیت است. تحقیقات نشان می‌دهد که اضطراب فاصله فیزیکی بین افراد را افزایش می‌دهد و دو کاربر، مگر اینکه یکدیگر را بشناسند، به‌ندرت در یک‌طرف میز می‌نشینند [۱۱].

با توجه به این واقعیت، لازم است فضای شخصی در اختیار کاربران قرار گیرد که در آن احساس راحتی و عدم مزاحمت کنند به‌عنوان مثال، میزهای مستطیلی بیشتر برای اتاق‌های مطالعه مناسب هستند، جایی که کاربران فضای شخصی مشخصی دارند، در حالی که میزهای بیضی شکل برای کار گروهی و بحث توصیه می‌شود.

^۴ Davinson

۴,۳. تورهای کتابخانه

اگرچه توسعه فناوری اطلاعات شیوه فعالیت کتابخانه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای را به شدت تغییر داده است، کتابخانه همچنان به عنوان یک فضای فیزیکی باقی می‌ماند که در آن مواد کتابخانه‌ای ذخیره‌سازی، فهرست‌نویسی، نگهداری و برای استفاده در دسترس قرار می‌گیرد.

در نتیجه، کتابداران علاوه بر استفاده از سیستمی از علائم و دستورالعمل‌هایی که کاربران می‌خوانند و تفسیر می‌کنند، تورهای کتابخانه‌ای با راهنما و خودراهنما را برای کاربران فراهم می‌کنند.

اولینگ^{۴۹} و ماخ^(۲۰۰۲) به این نتیجه رسیدند که علیرغم امکان پیاده‌روی مجازی در کتابخانه‌ها که با پیشرفت فناوری اطلاعات امکان‌پذیر شده است، محبوب‌ترین راه برای بازدید از کتابخانه همچنان یک تور سنتی با راهنما است [۲۴].

کتابخانه‌ها همچنین تورهای خودراهنما با مواد چاپی یا ضبط‌های صوتی و همچنین تورهای مجازی را ارائه می‌دهند.

مزیت تورهای کتابخانه خودراهنما این است که با کمک مواد چاپی یا ضبط‌های صوتی موجود، کاربران می‌توانند سرعت بازدید از کتابخانه را تعیین کنند، در یک مکان خاص بیش از مدتی که در طول یک تور راهنما می‌مانند بمانند. اگر به این نتیجه برسند که چیزی مهم برای دیدن را از دست داده‌اند، به مکان قبلی برگردند.

معایب اصلی تورهای خودراهنما، ناتوانی کاربران در پرسیدن سؤالاتی است که در غیر این صورت ممکن است در طول تور با راهنمای کتابدار پرسیده شود.

همچنین، مطالب چاپی یا صوتی، هرچقدر هم که آموزنده و خوش‌ساخت باشند، هرگز نمی‌توانند جایگزین تأثیر ارتباط بین فردی کتابدار و کاربران شوند.

علاوه بر این، با در نظر گرفتن اینکه برای برگزاری تورهای کتابخانه مستقل با راهنمای صوتی، باید تجهیزات الکترونیکی کافی تهیه شود، می‌توان نتیجه گرفت که سازمان‌دهی چنین خدماتی مستلزم هزینه‌های مالی خاصی است که اکثر کتابخانه‌ها توانایی پرداخت آن را ندارند.

توسعه فناوری اطلاعات، امکان تولید تورهای مجازی را برای کتابخانه‌ها فراهم کرده است. با کمک عکس‌ها و فیلم‌های متوالی، کتابداران می‌توانند بدون نیاز به حضور فیزیکی کاربران، دید دقیقی از فضای کتابخانه به کاربران ارائه دهند.

مزایای تورهای مجازی نسبت به تورهای سنتی با راهنما و تورهای خودراهنما با کمک مواد چاپی یا صوتی به شرح زیر است:

۱. در صورت تحقق گشت مجازی در کتابخانه برای کاربران، نیازی به حضور فیزیکی آن‌ها در فضای کتابخانه در ساعات کاری تعیین‌شده وجود ندارد.

۲. وجود گشت مجازی در کتابخانه محدوده کاربران بالقوه کتابخانه را گسترش می‌دهد زیرا مهم نیست که کاربران کجا هستند، بلکه تنها تجهیزات کافی فناوری اطلاعات و اتصال به اینترنت پایدار برای تور مجازی مهم هستند.

۳. کاربرانی که اضطراب کتابخانه‌شان آن قدر شدید است که اصلاً از آمدن به کتابخانه اجتناب می‌کنند، می‌توانند با کمک توره‌های مجازی خوب طراحی‌شده و آموزنده تا حدودی اضطراب موجود در کتابخانه را کاهش دهند. از معایب توره‌های مجازی می‌توان به عدم امکان ارتباط بین فردی بین کتابدار و کاربران، نیاز به داشتن یا دسترسی به تجهیزات فناوری اطلاعات باکیفیت و اتصال اینترنتی پایدار، پیچیدگی و هزینه تولید اشاره کرد.

۴.۴. بروشورهای چاپی

علی‌رغم اینکه کمک به پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای به‌وسیله بروشورها و راهنماها ثابت‌شده است، اغلب نادیده گرفته می‌شوند و کاربران عمده‌تاً برای یافتن اطلاعات به اینترنت تکیه می‌کنند. جیائو، بوستیک و اونوگبرزو (۲۰۰۴) اشاره می‌کنند که ارائه مستقیم چنین مطالبی در مورد کتابخانه می‌تواند به کاهش اضطراب اولیه کتابخانه‌ای کمک کند. بروشورهای اطلاعاتی، بروشورها و راهنماها باید حاوی اطلاعات دقیق در مورد کتابخانه باشد مانند: ساعات کار، شماره تلفن و آدرس ایمیل، فهرست خدمات کتابخانه، تعداد رایانه‌های کاربر، چاپگرها، اسکنرها، خوانندگان میکروفیلم و دستگاه‌های کپی، اطلاعات مربوط به صندوق کتابخانه، اطلاعات در مورد پایگاه‌های داده موجود و غیره باشد [۱۱].

کاربران باید بتوانند چنین مطالبی را در ورودی کتابخانه یا در میز اطلاعات مرکزی بیابند. طبق نظر کلی^۱ (۲۰۱۳)، برخی از کتابخانه‌ها از بروشورهای چاپی اجتناب می‌کنند و تمام اطلاعات و راهنماها را در وبسایت‌های خود منتشر کنند [۲۵].

دی پرینس^۲ و همکاران (۲۰۱۶) ادعا می‌کنند که وبسایت‌ها فقط می‌توانند احساس سروصدای کتابخانه را برای کاربران جدید یا مضطرب افزایش دهند. اصطلاح نوین کتابخانه مطرح‌شده توسط کفر^۳ (۱۹۹۳) به عنوان سیل گسترده‌ای از شماره تلفن‌ها، ایمیل‌ها، آدرس‌ها، برچسب‌ها، دستورالعمل‌ها و فهرست‌هایی که کاربران جدید را گیج می‌کند، تعریف‌شده است.

اتلس^۴ (۲۰۰۵) ادعا می‌کند که هیچ وبسایتی نمی‌تواند کاری را که یک کتابدار ماهر می‌تواند برای کاربران انجام دهد، یعنی کمک به کاربران در درک آنچه می‌خواهند بدانند را انجام دهد [۲۷].

متر^۵ و ویلیس^۶ (۱۹۹۳) به این نتیجه رسیدند که کتابچه باکیفیت راهنمای کتابخانه محتوی اطلاعات عمومی مرتبط با کتابخانه در وقت کتابداران صرفه‌جویی می‌کند [۲۸].

مزیت اصلی راهنماهای الکترونیکی نسبت به راهنماهای چاپی و همچنین برای توره‌های مجازی نسبت به توره‌های راهنما این است که کاربران می‌توانند در هر مکان و هر زمان به آن‌ها دسترسی داشته باشند و این که راهنماهای الکترونیکی نسبت به راهنماهای چاپی دسترسی بیشتری به کاربران بالقوه دارند.

^۱Kelly

^۲Di Prince

^۳teffer

^۴Atlas

^۵Metter

^۶Willis

این ادعا توسط کاسترو-گسنر^{۵۷}، چندلر^{۵۸} و ویلکاکس^{۵۹} (۲۰۰۷) مطرح شده است که در سال ۲۰۰۷ مطالعه‌ای را در دانشگاه کرنل در خصوص تجزیه و تحلیل آدرس‌های اینترنتی (پروتکل IP) انجام دادند و به این نتیجه رسید که اکثر خوانندگان راهنمای آنلاین کتابخانه دانشگاه کرنل افرادی هستند که به دانشگاه کرنل وابسته نیستند.

در نهایت، راهنماهای کتابخانه می‌توانند به کاربرانی دسترسی پیدا کنند که اضطراب کتابخانه‌شان آن قدر شدید است که هرگز داوطلبانه به میز اطلاعات دسترسی پیدا نمی‌کنند یا در آموزش شرکت نمی‌کنند [۲۶].

۴.۵. خدمات مرجع

مهم‌ترین و مؤثرترین راه پیشگیری از اضطراب کتابخانه‌ای، ارتباط مستقیم کتابداران و کاربران کتابخانه است؛ در این روش کتابدار متعهد به پاسخگویی به سؤالات کاربران است.

کتابداران در میز اطلاعات اولین تماس با کاربران را برقرار می‌کنند. کتابداران باید همدل، سازگار و حرفه‌ای باشند و با شیوه ارتباط کلامی و غیرکلامی خود، به کاربران اطلاع دهند که زمان، دانش و اراده لازم برای پاسخگویی به هرگونه درخواست اطلاعاتی را دارند [۲۹].

میز اطلاعات، به عنوان واسطی بین کاربران و کتابخانه عمل می‌شود یا به عنوان نقطه‌ای عمل می‌کند که کاربران بر موانع روانی و سایر موانع غلبه می‌کنند و از کتابخانه به درستی استفاده می‌کنند [۱۱].

بر اساس نظر وستبروک و دی دکر (۱۹۹۳)، کتابداران باید کارهای بیشتری را برای تشویق کاربران به بیان سؤال از کتابدار انجام دهند، در پژوهش آن‌ها که بر تعامل کاربران با کتابداران در میز مرجع متمرکز بود، نشان داد که کاربران تمایلی به پرسیدن سؤال ندارند [۳۰].

موزکیویچ^۱ (۲۰۱۷) بیان می‌کند که برنامه جهت‌گیری ساده می‌تواند به کاهش اضطراب کتابخانه در میان کاربران کمک کند و کاربران قبل از شایستگی نسبت به کتابدار قضاوت می‌کنند [۳۱].

عامل ارتباط شخصی توسط ون اسکویوک (۲۰۰۳) مطرح شده است که دیدگاه‌های دانشجویانی را که کتابدار به آن‌ها آموزش کتابشناختی داده با کسانی که آموزش کتابشناختی را از طریق آموزش به کمک رایانه یاد گرفته بودند، مقایسه کرده است. دانشجویانی که توسط کتابدار آموزش می‌دیدند، نسبت به هم‌کلاسی‌هایشان که در آموزش به کمک رایانه شرکت می‌کردند، به‌طور قابل‌توجهی میزان اضطراب کتابخانه‌ای کمتری در مورد کارکنان داشته‌اند. همان‌طور که در پژوهش کارلیر^۶ (۲۰۰۴) و براون^۲ (۲۰۱۴) نیز اشاره شده است، اولین گام برای پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه، ارتباط مستقیم کتابدار با کاربران

^{۵۷}Castro-Gessne

^{۵۸}Chandle

^{۵۹}Wilcox

^{۶۰}Cornell

^{۶۱}Muszkiewicz

^{۶۲}Carlire

^{۶۳}Brown

است. هر چند برخی از نویسندگان آن را ناکارآمد و منسوخ می‌دانند [۳۲]، ولی میز مرجع همچنان به عنوان یک کانون اصلی در پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای شناخته می‌شود.

۴.۶. آموزش کاربران

بخشی از ناامیدی کاربر از این مسئله حاصل می‌شود که اطلاعات خاصی در کتابخانه به صورت چاپی (کتاب، مجله) یا به صورت الکترونیکی (کاتالوگ آنلاین، پایگاه داده) در دسترس است اما آن‌ها نمی‌دانند چگونه آن را پیدا کنند.

فقدان مهارت‌های جستجو و ارزیابی اطلاعات می‌تواند باعث ایجاد احساس حقارت و کاهش اعتمادبه‌نفس در بین کاربران شود و این‌گونه کاربران ممکن است احساس بی‌میلی برای استفاده از کتابخانه کنند.

اگر به کاربران، آموزش لازم برای استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی داده نشود می‌تواند منجر به اضطراب کتابخانه‌ای شود. دانش، عاطفه، فرآیند جستجوی اطلاعات و عوامل آموزش کاربر به عنوان بخش وسیعی از ساختار اضطراب کتابخانه‌ای مطرح شده است

به اعتقاد ملون (۱۹۸۶)، کوهلتلاو (۱۹۸۸)، ویدمار (۱۹۹۸)، گراس و لاتام (۲۰۰۷)، کالیر (۲۰۰۷)، کاون (۲۰۰۸) و بریچ (۲۰۱۲) ساده‌ترین و مؤثرترین راه برای پیشگیری یا کاهش اضطراب کتابخانه‌ای دستورالعمل‌های کتاب‌شناختی است که اضطراب کتابخانه‌ای را کاهش می‌دهد و سواد اطلاعاتی را بهبود می‌بخشد.

اگرچه آموزش‌های کتابخانه‌ای در همه انواع کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، اما آن‌ها اهمیت بیشتری در کتابخانه‌های دانشگاهی دارند زیرا موفقیت تحصیلی دانشجویان، مستقیماً به مهارت استفاده از منابع کتابخانه‌ای و اطلاعاتی بستگی دارد [۳۳].

با در نظر گرفتن این موضوع، لازم است دانشگاه‌ها جلسات یا دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ای یا کتاب‌شناختی را در برنامه‌های درسی خود اضافه نمایند (ون اسکویوک، ۲۰۰۳). این دروس می‌توانند انتخابی یا اجباری باشند و در بیشتر موارد دارای اعتبار هستند [۳۴].

با توجه به اینکه پیشرفت‌های حاصل در توسعه و دسترسی به فناوری اطلاعات و منابع اطلاعاتی، تمامی فعالیت‌های اطلاعاتی را به‌طور چشمگیری تغییر داده است [۱۷]، ماهیت و مدل‌های دستورالعمل‌های کتاب‌شناختی نیز تغییر کرده است.

دستورالعمل‌های کتاب‌شناختی سنتی در حال تکمیل هستند، یا در برخی موارد، به‌طور کامل با دستورالعمل‌های مبتنی بر رایانه جایگزین می‌شوند [۲۳].

اگرچه فناوری اطلاعات نیروی محرکه‌ای برای تغییر ماهیت و مدل دستورالعمل‌های کتاب‌شناختی بوده است، اما در مورد اضطراب کتابخانه‌ای، بهترین راه برای پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای از طریق دستورالعمل‌های کتاب‌شناختی زمانی است که توسط کتابدار هدایت شود. قبل، در طول و بعد از جلسه آموزش کتاب‌شناختی به رهبری کتابدار، کاربران می‌توانند سؤالات خود را بپرسند، توضیحات تکمیلی بخواهند و بینش خود را به اشتراک بگذارند، چیزی که در طول جلسه با رایانه امکان‌پذیر نیست.

ویدمار (۱۹۹۸) گزارش داد که دانشجویانی که قبل از جلسه آموزشی کتاب‌شناختی در معرض پیش‌جلسه کوتاه ۱۰-۲۰ دقیقه‌ای قرار گرفتند، نسبت به کتابخانه و کتابداران احساس بهتری داشتند.

کراکر^۴ (۲۰۰۲) اثرات ارائه ۳۰ دقیقه‌ای فرآیند جستجوی اطلاعات کولتلاو (ISP) را مطالعه کرد و دریافت که ارائه ۳۰ دقیقه‌ای می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی آگاهی از حالات عاطفی و جنبه‌های عاطفی مرتبط با تحقیق را افزایش دهد و در نتیجه اضطراب کاربران را کاهش دهد.

ون سوسیوک (۲۰۰۳) دریافته است که دانشجویانی که در آموزش کتابشناختی به رهبری کارکنان کتابخانه شرکت کردند، در مقایسه با گروه کنترلی که در آموزش کتابشناختی یا آموزش کامل رایانه‌ای شرکت نکردند، دارای اضطراب کتابخانه‌ای بسیار کمتری بوده‌اند.

با توجه به پژوهش‌های صورت گرفته می‌توان نتیجه گرفت که دستورالعمل‌های کتابشناختی رایانه‌ای، صرف‌نظر از اینکه چقدر خوب طراحی شده باشند، نمی‌توانند جایگزین دستورالعمل‌های کتابشناختی که توسط یک کتابدار ماهر هدایت می‌شوند، شود. درنهایت، تعامل انسان ضروری است و حتی بهترین رایانه نمی‌تواند جایگزین آن شود [۳۵].

۵. نتیجه‌گیری

اضطراب کتابخانه‌ای یک اتفاق واقعی است و تأثیر منفی بر سلامت جسمی و عاطفی کاربران و همچنین موفقیت تحصیلی آن‌ها دارد. اضطراب کتابخانه احساس ناراحتی و نگرانی است که در محیط کتابخانه رخ می‌دهد و با ویژگی‌های جسمی، شناختی و اجتماعی تجلی می‌یابد. ویژگی‌های فیزیکی شامل ضربان قلب سریع، تنفس سریع و متناوب، افزایش فشارخون و برافروختگی صورت است، در حالی که ویژگی‌های شناختی و اجتماعی شامل احساس ترس، سرخوردگی و درماندگی است [۱۰].

اضطراب کتابخانه‌ای را می‌توان با مقیاس‌های اضطراب کتابخانه‌ای که ابتدا توسط جاکوبسون (۱۹۹۱) و بعداً توسط بوستیک (۱۹۹۲)، میزراچی و شوهام (۲۰۰۱)، انوار و همکاران (۲۰۰۴)، ون کامپن (۲۰۰۴) و سویگون (۲۰۱۱) توسعه یافت اندازه‌گیری کرد. نویسندگان با نتیجه‌گیری انوار و همکاران موافق هستند که بر اساس آن هر کشوری باید مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای خود را به‌منظور انعکاس تفاوت‌های فرهنگی و اقتصادی بین کشورها ایجاد کند. برخی از مهم‌ترین اقدامات برای کاهش اضطراب کتابخانه در بین کاربران به شرح زیر است.

- توجه به مسئله اضطراب کتابخانه‌ای کاربران در کتابخانه‌ها
- آموزش روش‌های کاهش اضطراب کتابخانه‌ای به کتابداران در قالب برنامه آموزشی ضمن خدمت
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی آشنایی با کتابخانه و کتابداران برای دانشجویان
- فراهم نمودن چیدمان فیزیکی کاربرپسند کتابخانه (مبلمان، اتاق مطالعه، تهویه و غیره)
- راهنمایی کاربر (علائم، راهنمای کتابخانه چاپی و آنلاین، برگزاری تورهای حضوری و مجازی در کتابخانه)
- خدمات مرجع فعال

• جلسات آموزشی کتابشناختی

در نهایت مهم‌ترین نقش در پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای، نقش کتابدار است. کتابدار صمیمی، ارتباطی و ماهر عاملی کلیدی در پیشگیری و کاهش اضطراب کتابخانه‌ای است.

منابع و مآخذ:

۱. Rathus, S. A. (۲۰۰۰). Temelji psihologije. Naklada Slap.
۲. Vulić-Prtorić, A. (۲۰۰۳). Priručnik za skalu strahova i anksioznosti za djecu i adolescente) SKAD-۶۲). Naklada Slap.
۳. Mech, T. F. & Brooks, C. I. (۱۹۹۵). Library anxiety among college students: An exploratory study. Paper presented at the ۷th National Conference of the Association of College and Research Libraries, Pittsburgh.
۴. Hooda, M. & Saini, A. (۲۰۱۷). Academic anxiety: An overview. Educational Quest: An international Journal of Education and Applied Social Science, ۸(۳), ۸۱۰-۸۰۷
۵. Jan, S.U. Anwar, M.A. & Warraich, N. F. (۲۰۱۸). The relationship between emotional intelligence, library anxiety, and academic achievement among the university students. Journal of Librarianship & Information Science ۵۲(۱), ۲۴۸-۲۳۷. DOI: <https://doi.org/۰۹۶۱۰۰۰۶۱۸۷۹۰۶۲۹/۱۰,۱۱۷۷>
۶. Cassady, J. C. (۲۰۱۰). Anxiety in schools: The causes, consequences, and solutions for academic anxieties. Peter Lang.
۷. Hen, M. & Goroshit, M. (۲۰۱۴). Academic self-efficacy, emotional intelligence, GPA and academic procrastination in higher education. Eurasian Journal of Social Sciences ۲(۱), ۱-۱۰
۸. Mellon, C. A. (۱۹۸۶). Library anxiety: A grounded theory and its development. College & Research Libraries ۴۷(۲), ۱۶۵-۱۶۰
۹. Kuhltau, C. C. (۱۹۹۱). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. Journal of the American Society for Information Science ۴۲(۵), ۳۶۱-۳۷۱
۱۰. Jiao, Q. & Onwuegbuzie, A. (۱۹۹۷). Antecedents of library anxiety. The Library Quarterly: Information, Community, Policy ۶۷(۴), ۳۸۹-۳۷۲
۱۱. Onwuegbuzie, A. Jiao, Q. & Bostick, S. (۲۰۰۴). Library anxiety: Theory, research, and applications. The Scarecrow Press
۱۲. Jacobson, F. (۱۹۹۱). Gender differences in attitudes toward using computers in libraries: An exploratory study. Library & Information Science Research ۱۳(۳), ۲۶۷-۲۹۷
۱۳. Onwuegbuzie, A. & Jiao, Q. (۲۰۰۰). I'll go to the library later: The role of procrastination in library anxiety. College & Research Libraries ۶۱(۱), ۵۴-۴۵

۱۴. Hosseini, S. Khosravi, A. & Jahromi, R. (۲۰۱۴). Investigating the relationship between library anxiety and emotional intelligence. Webology ۱۱(۲)
URL:<http://www.webology.org/۲۰۱۴/v۱۱n۲/a۱۲۹.pdf>
۱۵. Carlire, H. (۲۰۰۷). The implications of library anxiety for academic reference services: A review of the literature. Australian Academic and Research Libraries ۳۸(۲), ۱۴۷-۱۲۹
۱۶. Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Wayne State University.
۱۷. Saracevic, T. (۲۰۰۷). Relevance and how it was studied. Vjesnik bibliotekara Hrvatske ۵۰(۱-۲), ۱-۲۶
۱۸. Shoham, S. & Mizrachi, D. (۲۰۰۱). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed. Students. The Journal of Academic Librarianship ۲۷(۴), ۳۱۹-۳۰۵
۱۹. Swigon, M. (۲۰۱۱). Library anxiety among polish students: Development and validation of the Polish library anxiety scale. Library and Information Science Research ۳۳(۲), ۱۵۰-۱۴۴
۲۰. Van Kampen, D. (۲۰۰۴). Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. College & Research Libraries ۶۵(۱), ۲۸-۳۴ DOI: <https://doi.org/۱۰.۵۸۶۰/crl.۶۵.۱.۲۸>
۲۱. Erfanmanesh, M. Abrizah, A. & Abdul Karim, N. H. (۲۰۱۲). Development and validation of information seeking anxiety scale. Malaysian Journal of Library & Information Science. ۲۹-۲۱, (۱) ۱۷
- ۲۲.
۲۳. Anwar, M. Al-Qallaf, C. Al-Kandari, N. & Al-Ansari, H. (۲۰۱۱). AQAK: A library anxiety scale for undergraduate students. Journal of Librarianship and Information Science ۴۴(۴۶-۳۶)
۲۴. Van Scoyoc, A. M. (۲۰۰۳). Reducing library anxiety in first-year students: The impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. Reference & User Services Quarterly ۴۲(۴), ۳۴۱-۳۲۹
۲۵. Oling, L. & Mach, M. (۲۰۰۲). Four trends in academic ARL libraries. College & Research Libraries ۶۳(۱), ۲۳-۱۳
۲۶. Kelly, K. (۲۰۱۳). Catholic academic libraries and print promotional materials. Catholic Library World ۸۴(۲), ۱۰۰-۹۴
۲۷. Di Prince, E. Wilson, A. Karafit, C. Bryant, A. & Springer, C. (۲۰۱۶). Don't panic! Managing library anxiety with a library survival guide. References & User Services Quarterly ۵۵(۴), ۲۹۲-۲۸۳
۲۸. Atlas, M. C. (۲۰۰۵). Library anxiety in the electronic era, or why won't anybody talk to me anymore? Reference & User Services Quarterly ۴۴(۴), ۳۱۹-۳۱۴
۲۹. Metter, E. & Willis, E. (۱۹۹۳). Creating a handbook for an academic library: Rationale and process. Research Strategies ۱۱(۴), ۲۳۲-۲۲۰

۳۰. American Library Association. (۲۰۰۸, September ۲۹). Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. URL : <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
۳۱. Westbrook, L. & DeDecker, D. (۱۹۹۳). Supporting user needs and skills to minimize library anxiety: Considerations for academic libraries. *Reference Librarian* ۱۸(۴۰), ۴۳-۵۱
۳۲. Muszkiewicz, R. (۲۰۱۷). Get to know your librarian: How a simple orientation program helped alleviate library anxiety. *Public Services Quarterly* ۱۳(۴), ۲۴۰-۲۲۳
۳۳. Bell, S. J. (۲۰۰۷). Who needs a reference desk? *Library Issues: Briefings for Faculty and Administrators* ۲۷(۶). URL: <https://badurniak.files.wordpress.com/۱۰/۲۰۰۹/who-needs-a-reference-desk۱.pdf>
۳۴. Jiao, Q. & Onwuegbuzie, A. (۲۰۰۲). Dimensions of library anxiety and social interdependence: Implications for library services. *Library Review* ۵۱(۲), ۷۸-۷۱
۳۵. Jardine, S. Shropshire, S. & Koury, R. (۲۰۱۸). Credit-bearing information literacy courses in academic libraries: Comparing peers. *College & Research Libraries* ۷۹(۶), ۷۸۴-۷۶۸
۳۶. Katz, B. (۱۹۹۲). *Introduction to reference work* (Vol. ۱). McGraw-Hill.
۳۷. Jerabek, J. A. Meyer, L. S. & Kordinak, S. T. (۲۰۰۱). "Library anxiety and" computer anxiety": Measures, validity and research implications. *Library & Information Science Research*, ۲۳(۸), ۲۸۹-۲۷۷
۳۸. Anwar, M. Al-Kandari, N. & Al-Qallaf, C. (۲۰۰۴). Use of Bostick's Library Anxiety Scale on undergraduate biological sciences students of Kuwait University. *Library & Information Science Research* ۲۶(۲), ۲۸۳-۲۶۶
۳۹. Biglu, M. Ghavami, M. & Dadashpour, S. (2016). Big five personality factors and library anxiety. *Journal of Behavioral and Brain Science* 6 URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/23db/795731f23763fbc9bc47cc91d7125f98facc.pdf>
۴۰. Battle, J. C. (۲۰۰۴). The effect of information literacy instruction on library anxiety among international students. [Unpublished doctoral dissertation]. University of North Texas.
۴۱. Birch, R. (۲۰۱۲). The impact of information literacy instruction on the library anxiety and information competency off graduate students. [Unpublished doctoral dissertation]. Olivet Nazarene University.
۴۲. Black, S. (۲۰۱۶). Psychosocial reasons why patrons avoid seeking help for librarians: A literature review. *The Reference Librarian* (۵۷)۱, ۳۵-۵۶
۴۳. Cleveland, A. (۲۰۰۴). Library anxiety: A decade of empirical research. *Library Review* ۵۳(۰۱۷۷-۱۸۵, (۳DOI: <http://dx.doi.org/۰۰۲۴۲۵۳۰۴۱۰۵۲۶۵۸۳/۱۰,۱۱۰۸>

۴۴. Dahlen, S. Haeger, H. Hanson, K. & Montellano, M. (۲۰۲۰). Almost in the wild: Student search behaviors when librarians aren't looking. *The Journal of Academic Librarianship* ۱-۱۳, (۱)۴۶ DOI: ۱۰.۱۰۱۶/j.acalib.۲۰۱۹.۱۰۲۰۹۶
۴۵. Davinson, D. (۱۹۸۰). Reference service. Clive Bingley.
۴۶. Erfanmanesh, M. (2014). Library Anxiety among Students of the faculty of Education and Psychology Based on their Contextual Characteristics, *Librarianship and Informaion Organization Studies*, 24(4), 42-61. magiran.com/p1243429
۴۷. Gross, M. & Latham, D. (۲۰۰۷). Attaining information literacy: An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill and library anxiety. *Library & Information Science Research* ۲۹(۳), ۳۵۳-۳۳۲
۴۸. Holmes Ramirez, N. (۲۰۱۵). Ansiedad bibliotecaria en estudiantes universitarios. *Revista Interamericana de Bibliotecologia* ۳۸(۲), ۲۳۶-۲۲۷
۴۹. Jiao, Q. & Onwuegbuzie, A. (۲۰۰۱). Library anxiety and characteristic strengths and weaknesses of graduate students' study habits. *Library Review* ۵۰(۲), ۸۰-۷۳
۵۰. Keefer, J. (۱۹۹۳). The hungry rats syndrome: Library anxiety, information literacy and the academic reference process. *Reference Quarterly* ۳۲(۳), ۳۳۹-۳۳۳
۵۱. Konstantinos-Anastasios, D. Provata, P. & Vraimaki, E. (۲۰۱۵). Library anxiety among undergraduate students in Greece. *International Journal on Integrated Information Management* ۲(۲), ۳۷-۲۵
۵۲. Kracker, J. (۲۰۰۲). Research anxiety and student's perception of research: An experiment. Part I. Effect of teaching Kuhltau's ISP model. *JASIST* ۵۳(۴), ۲۸۲-۲۹۴ DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.10040>
۵۳. Kuhltau, C. C. (۱۹۸۸). Developing a model of the library search process: Cognitive and affective aspect's. *Reference & User Services Quarterly* ۲۸(۲), ۲۴۲-۲۳۲
۵۴. Kwon, N. (۲۰۰۸). A mixed-methods investigation of the relationship between critical thinking and library anxiety among undergraduate students in their information search process. *College & Research Libraries* ۶۹(۲), ۱۳۱-۱۱۷
۵۵. Kwon, N. Onwuegbuzie, A. & Alexander, L. (۲۰۰۷). Critical thinking disposition and library anxiety: Affective domains on the space of information seeking and use in academic libraries. *College & Research Libraries* ۶۸(۳), ۲۷۸-۲۶۸
۵۶. Lawless, L. J. (۲۰۱۱). An examination of library anxiety at Cape Breton University . *Evidence Based Library and Information Practice* ۶(۳), ۲۷-۱۶
۵۷. Lund, B. & Walston, M. (۲۰۲۰). Anxiety-uncertainty management theory as a prelude to Mellon's library anxiety. *The Journal of Academic Librarianship* ۴۶(۴) DOI : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102160>
۵۸. McAfee, E. (۲۰۱۸). Shame: The emotional basis of library anxiety. *College Research Libraries* ۷۹(۲), ۲۵۶-۲۳۷
۵۹. McPherson, M. (۲۰۱۵). Library anxiety among university students: A survey. *IFLA Journal* ۴۱(۴), ۳۲۵-۳۱۷

۶۰. Mohammed, A. Modu Yerima, I. & Ahmed, D. (۲۰۱۹). Correlational investigation between library environmental anxiety and information seeking anxiety at Arch Namadi Sambo Library, Basug. *International Journal of Library and Information Science Studies* ۵(۱), ۱۹, ۸
۶۱. Noor, H. & Ansari, N. (۲۰۱۰). A cross-cultural evaluation of Bostick's (۱۹۹۲) library anxiety scale: Investigating the scales psychometric properties in a Malaysian university library environment. *Malaysian Journal of Library & Information Science* ۱۵(۱), ۱۳۴-۱۱۵
۶۲. Shehata, A. M. K. & Elglab, M. F. M. (۲۰۱۹). Library anxiety among undergraduate students: A comparative study on Egypt and Saudi Arabia. *The Journal of Academic Librarianship* ۴۵(۴), ۳۹۳-۳۸۶
۶۳. Song, Z. Zhang, S. & Clarke, C. P. (۲۰۱۴). Library anxiety among Chinese students : Modification and application of LAS in the context of Chinese academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship* ۴۰(۱), ۶۱, ۵۵
۶۴. Vernon, N. Evans, M. & Frissen, I. (۲۰۱۶). The relationship between dimensions of personality and library anxiety in graduate students. *Education for Information* ۳۲(۴), ۳۹۷-۴۱۰.
۶۵. Vidmar, D. J. (۱۹۹۸). Affective change: Integrating pre-sessions in the student's classroom prior to library instruction. *Reference Services Review* ۲۶(۳-۴), ۹۵-۷۵
۶۶. محمد امین عرفان منش، فرشته دیده گاه، مهدی محمدی، (۱۳۹۲) اضطراب کتابخانه ای در میان دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شیراز بر مبنای ویژگی های زمینه ای، نشریه مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۴(۴).
۶۷. مرتضی کوکبی، زاهد بیگدلی، الهه پاکباز، (۱۳۹۳) بررسی میزان اضطراب کتابخانه ای دانشجویان تحصیلات تکمیلی، مجله تعامل انسان و اطلاعات، ۱(۴)، ۲۵۱-۲۵۸.