

مروری بر اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی^۱

شهناز خدیوی^۲

چکیده

کاربران برای استفاده از کتابخانه باید کاملاً از نظر روحی آمادگی داشته باشند و وظیفه دست‌اندرکاران کتابخانه آماده کردن چنین محیطی است. در دهه‌های اخیر در این زمینه کوشش‌های زیادی شده است. اضطراب کتابخانه‌ای که زائیده علل مختلفی است یکی از مباحث این موضوع است. اضطراب کتابخانه‌ای عاملی بازدارنده است و برطرف کردن آن می‌تواند کارایی کاربران را بیشتر کند. مقاله حاضر مروری بر مقوله اضطراب کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی است که به دلیل تازگی موضوع در ایران بیشتر به پژوهش‌های انجام گرفته در کشورهای دیگر می‌پردازد. این بررسی می‌تواند قدمی باشد برای شناخت بیشتر موضوع و انجام پژوهش‌هایی در این زمینه در آینده.

کلیدواژه‌ها

دانشجویان، کاربران کتابخانه‌ها، اضطراب کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی، استفاده

از کتابخانه

مقدمه

روابط انسانی در مدیریت در دهه‌های اخیر جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است و پژوهشگران زیادی به تحقیق در این باره پرداخته‌اند. از آنجا که انسان موجودی عاطفی و دارای احساسات، درک، فهم، خلاقیت، شخصیت مستقل و هویت انسانی است (۱۸۸۱)، اهمیت موضوع روابط انسانی در مدیریت بیشتر مطرح می‌شود. این امر در محیط‌های دانشگاهی اهمیت ویژه‌ای دارد زیرا در این محیط‌ها، تمرکز بیشتر روی فعالیت‌های ذهنی است

که جایگاه والایتری نسبت به بقیه امور عادی و روزمره دارند. در این گونه فعالیت‌ها، جنبه‌های عاطفی و انسانی بیشتر تحت تأثیر قرار می‌گیرد و باید مورد توجه باشد. ایجاد علاقه، خود، رسیدن به آمال و آرزوهارا دست‌یافتنی می‌کند (۱۸۸۱). در مدیریت کتابخانه‌ها، امر روابط انسانی در عین شباهت یا دیگر محیط‌ها، ویژگی کاملاً متمایزی دارد و آن ویژگی استفاده‌ای است که کاربران از کتابخانه می‌نمایند؛ بهره‌گیری از دانش موجود، این بهره‌گیری

۱. این مقاله تالیفی است از مقاله انگلیسی

"Literature Review of Library Anxiety in the Academic Library: Effects on undergraduate students" [on-line] Available: http://www.wiu.edu/user/cnma_108/litreview.html

و تطبیقی که در این مورد با منابع فارسی انجام گرفته است.

۲. عضو هیئت علمی گروه کتابداری دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان shahnaz_khadivi@yahoo.com

ممکن نیست مگر اینکه مراجعه کننده در وضعیتی باشد که بتواند ذهن خود را متمرکز کند و به موضوع تحقیق خود بپردازد. در صورتی که محیط کتابخانه این امکان را برای مراجعه کننده فراهم نیاورد، حاصل کار غیر از اتلاف وقت و سردرگمی چیز دیگری نخواهد بود.

کتابخانه دانشگاهی برای برخی دانشجویان محل امنی برای تحقیق و مطالعه به شمار می آید، اما برای برخی دیگر زمینه های اضطراب را ایجاد می کند به طوری که می تواند در استفاده موفقیت آمیز آنها از کتابخانه تأثیر سوء بگذارد. این اضطراب اولیه در استفاده از کتابخانه، می تواند منشا ایجاد اضطراب بیشتر برای دانشجویان باشد و منجر به استفاده غیر مفید از کتابخانه شود (۲۸۲:۷) اضطراب

کتابخانه دانشگاهی برای برخی دانشجویان محل امنی برای تحقیق و مطالعه به شمار می آید اما برای برخی دیگر زمینه های اضطراب را ایجاد می کند.

کتابخانه ای در میان دانشجویان یک مسئله عادی به شمار می رود و مشخصات این احساس عبارت است از داشتن احساس منفی از جمله تردید، تنش، ترس، و نابسامانی ذهنی (۱۹۱:۴) اضطراب کتابخانه ای زمانی به وجود می آید که یک دانشجو برای انجام یک کار تحقیقی به کتابخانه مراجعه کند و متوجه شود که توانایی کافی برای استفاده از کتابخانه و انجام این کار را ندارد. تعریف، مطالعه و ایجاد محیط مناسب برای کاهش این نوع اضطراب از مسائل مهمی است که برای کتابدارانی که با دانشجوی مضطرب برخورد می نمایند، مطرح می شود. اضطراب کتابخانه ای می تواند در طول تحصیل دانشجو زیانبار باشد و مقالات نشان داده است که حتی بر اعتماد به نفس آنها تأثیر داشته است. کتابداران دانشگاهی اگر از این مسائل آگاهی داشته باشند، می توانند به دانشجویانی که نشانه های اضطراب را بروز می دهند بهتر کمک نمایند.

در حالی که اندیشه اضطراب کتابخانه ای از ۱۹۷۲ مطرح بوده، و از ۱۹۸۶ به بعد نیز به عنوان یک فرضیه وجود داشته است. به عقیده جیانو میزان تحقیقی که

در این زمینه انجام شده کافی نیست (۳۷:۷) بررسی مسائل اصلی اضطراب کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاهی به طور گسترده و کامل انجام گرفته است و نقص در این پژوهش بسیار اندک است. اما درباره اضطراب کتابخانه ای در مواردی همچون مراجعه به اسناد دولتی، میکروفیلم و یاد دیگر زمینه های خاص کتابخانه کمتر تحقیق شده است. همچنین در زمینه تحقیقات روزآمد با وجود اهمیتی که دارد، نقص دیده می شود، زیرا به نظر می رسد هنوز مسئله اضطراب کتابخانه ای به مثابه یک مسئله مهم در علوم کتابداری شناخته نشده است (۲۳:۱۲-۵۱).

تحقیقات انجام شده، هر چند به صورت پراکنده، نشان داده است که کتابداران بخش مرجع دانشگاهی باید در انجام وظایف محوله خود آگاهانه تر عمل نمایند. بررسی نوشته های موجود در این زمینه نشان می دهد که بررسی اضطراب کتابخانه ای در حد یک نظریه و یک مسئله مهم به تحقیقات بیشتری نیاز دارد. در این بررسی، پیشینه موضوع بیشتر جنبه تاریخی دارد و دانستن آن، درک موضوع را افزایش می دهد، زیرا هر بررسی و تحقیق، پایه ای برای تحقیقات بعدی است. در این بررسی سعی شده است فقط کارهای اصلی در زمینه اضطراب کتابخانه ای بررسی شود.

روند تکامل نظریه اضطراب کتابخانه ای

در ۱۹۷۲، م.ج. سوآپ، و ج. کنزرا^۱ اولین بررسی درباره اضطراب کتابخانه ای را در میان دانشجویان دانشگاه انجام دادند. این بررسی با استفاده از شیوه هایی از قبیل برقراری ارتباط، انجام مصاحبه و مشاوره در زمینه علوم کتابداری، در زمانی محدود در صدد کشف و جستجوی این موضوع بود که چرا برخی دانشجویان از کتابداران کمک نمی گیرند. این بررسی در صدد رسیدن به پاسخ این سؤال بود که چرا دانشجویانی که از کتابخانه استفاده می کنند تمایل به بهره گیری از همکاری کتابداران ندارند؟ در مصاحبه های انجام گرفته با دانشجویان انتخاب شده به طور تصادفی، در سه زمینه کار کتابخانه این سؤال مطرح می شد که آیا هنگام استفاده از کتابخانه از کتابداران و یا هم دوره ای های خود کمک می گیرند یا خیر؟ از دانشجویان مصاحبه شده، ۴۱ درصد در مورد استفاده

از کتابخانه سوالاتی داشتند. با این وجود، ۶۵ درصد از این دانشجویان اقرار کردند که نمی‌خواستند سوالات خود را با کتابداران مطرح نمایند. و این امر مؤید آن است که در محیط دانشگاه دانشجویانی هستند که علی‌رغم داشتن سؤال از کتابداران به دلایلی از سؤال کردن خودداری می‌کنند. هدف این تحقیق مشخص کردن وجود دانشجویانی با اضطراب کتابخانه‌ای بود و این به نظر نگارنده اولین قدم پژوهش در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای است زیرا اولین تحقیقی است که در پی شناسایی دانشجویانی است که به دلایلی در استفاده از کتابخانه دچار نگرانی می‌شوند (۶۶:۶۱،۱۱).

در ۱۹۸۶ کنتاستس ملون مقاله‌ای بنیادی نوشت و در آن اصطلاح اضطراب کتابخانه‌ای را به کار برد و زمینه را برای تحقیق بیشتر آماده نمود. پژوهش او از نوع کیفی بود و به دلیل آنکه از دانشجویان می‌خواست در کلاس‌های انشاء احساس خود را نسبت به جستجوهای کتابخانه‌ای به صورت خاطرات روزانه بیان کنند، منحصر به فرد بود. در پایان نیم سال نیز از دانشجویان خواسته شده بود انشایی بنویسند و در آن به چهار سؤال دیگر درباره استفاده از کتابخانه پاسخ دهند و اینکه طی نیم سال گذشته احساس آنها نسبت به کتابخانه چه تغییری یافته است؟

این پژوهش نه تنها از جهت کاری که از دانشجویان خواسته شده بود، بلکه از جهت همکاری بسیار زیادی که از اعضای هیئت علمی می‌طلبید منحصر به فرد بود. همکاری بی‌که گاه دشوار به دست می‌آید. اطلاعات لازم طی دو سال جمع شد و به دلیل آنکه ۷۵ تا ۸۵ درصد از دانشجویان هر کلاس و اکتش اولیه خود را نسبت به کتابخانه از نظر میزان اضطراب و یا ترس بیان نمودند پژوهشی قابل توجه است (۱۶۰:۱۶۵).

این آمار و توصیف بیان شده در انشای دانشجویان ملون را بر آن داشت تا نظریه‌ای با عنوان 'نظریه اضطراب کتابخانه‌ای' ارائه دهد که می‌توان آن را احساس اضطراب توصیف کرد که گاه با دارنده است و دانشجو هنگام مواجهه با نیاز به پژوهش کتابخانه‌ای برای اولین بار به آن دچار می‌شود (۱۶۰:۱۶۵). مورد دیگری که در پژوهش ملون روشن شد این بود که دانشجویان نه تنها به کتابداران مراجعه نمی‌کردند بلکه با تصور اینکه در

ترس از کتابخانه تنها هستند. از هم دوره‌ای‌های خود نیز تقاضای کمک نمی‌کردند. اضطراب آنها به علت این توهم که هم دوره‌ای‌های آنها در استفاده از کتابخانه راحت هستند افزایش می‌یافت و این تصور را پیش می‌آورد که توانمند نبودن در استفاده از کتابخانه به معنای نداشتن مهارت است و مایهٔ سرفراختگی است.

گام مهم بعدی در زمینه پژوهش در اضطراب کتابخانه‌ای در ۱۹۹۲، هنگامی برداشته شد که خاتم شارون باستیک، معیار اضطراب کتابخانه‌ای را تعیین نمود و از آن به مثابه ابزاری برای پژوهش‌های خود در این زمینه استفاده کرد. باستیک، در تعیین این معیار دقتی فراوان به خرج داد و شیوه‌های مورد استفاده را در تعیین پایایی و روایی آن با دقت انتخاب کرد. نتیجه این شد که این معیار به ابزاری برای پژوهش‌های مربوط به این موضوع تبدیل شد. این ابزار بر روی دانشجویان در سطوح مختلف، از دانشجویان سال اول گرفته تا فارغ‌التحصیلان و نیز دانشجویان دانشگاه‌ها و کالج‌های خصوصی و دولتی آزمایش شده است. این موضوع سبب گردید که از معیار فوق در محیط‌های دانشگاهی مختلف استفاده شود و امید می‌رود باعث رشد و گسترش پژوهش در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای شود. در طرح این معیار، باستیک توانست ۵ علت را برای اضطراب کتابخانه‌ای شناسایی نماید: (۱) موانعی که در مورد کارمندان وجود دارد، (۲) موانع عاطفی، (۳) احساس ناراحتی در کتابخانه، (۴) ناآگاهی از کتابخانه و (۵) موانع فنی (۲). با ارائه این طبقه‌بندی و معیار اضطراب کتابخانه‌ای که با استفاده از آن بتوان اضطراب کتابخانه‌ای را شناسایی و اندازه‌گیری نمود، باستیک توانست قدم مهمی در امر پژوهش در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای بردارد.

پژوهش‌های جاری

در این مقطع دو عنصر اصلی برای استفاده از معیار اضطراب کتابخانه‌ای و سوابق آماری اندازه‌گیری اضطراب کتابخانه‌ای در میان دانشجویان دانشگاه وارد صحنه می‌شوند. کان جیانو، و آنتونی آنوگیزی؛ تحقیقات زیادی دربارهٔ اضطراب کتابخانه‌ای انجام داده‌اند که اولین آنها در ۱۹۹۵ با مطالعه بر روی ویژگی‌های

دانشجویانی که در معرض خطر اضطراب کتابخانه‌ای قرار دارند آغاز شد. تحقیق آنها بر اساس یافته‌های تحقیق ملون و سوآپ قرار داشت که برای اولین بار وجود اضطراب کتابخانه‌ای را تأیید می‌کرد و با استفاده از معیار اضطراب کتابخانه‌ای و سوآپ و آمار ارائه شده توسط باستیک به مثابه ابزاری برای اندازه‌گیری استفاده شد. جیانو و آنگویزی اولین کسانی بودند که در این زمینه از شیوه‌های تحقیق آماری استفاده نمودند تا اضطراب کتابخانه‌ای را شناسایی نمایند و از طریق مقالات خود قادر بودند سطوح مختلفی از اضطراب را در دانشجویان از جدیدالورود تا دانشجویان تحصیلات تکمیلی، شناسایی کنند.

تحقیق آنها نشان داد که دانشجویان سال اول و دوم و نیز کسانی که زبان مادری آنها انگلیسی نیست، بالاترین سطح اضطراب را دارند (۸). دانشجویانی که کتابخانه را برای مطالعه انتخاب می‌کنند اضطراب کمتری در مواجهه با موانع کارمندان، موانع احساسی، و آگاهی از کتابخانه نشان می‌دهند. در صورتی که دانشجویانی که از کتابخانه برای پژوهش استفاده می‌کنند، سطح اضطراب بالاتری در سه زمینه فوق نشان می‌دهند (۷، ۳۸۳). علت این امر آن است که دانشجویان دسته اول با کتابخانه از قبل آشنایی داشته‌اند. آنها از کتابخانه برای مقاصد استفاده کرده بودند که مستقیماً به پژوهش مربوط نمی‌شد. به همین دلیل آنها تمایل بیشتری به سؤال کردن داشتند تا در استفاده از کتابخانه احساس آراش نمایند.

دانشجویانی که در استفاده از کتابخانه دچار اضطراب می‌شوند اغلب با مشکلات متعددی که ناشی از اضطراب آنهاست در کتابخانه روبرو می‌شوند. دانشجویی که در پی یافتن یک کتاب است در بیشتر مواقع دستورالعمل‌ها را درست متوجه نمی‌شود و یا نقشه‌ها را درست نمی‌خواند. از کتابداران هم کمک نمی‌خواهد و معمولاً به علت یأس از نتیجه تحقیق آن را نیمه‌کاره می‌گذارد (۶). این گونه رفتار در دانشجویان مضطرب آنها را مجبور می‌کند یا از تحقیق کتابخانه‌ای دست بردارند و یا از میزان انگیزه آنها برای استفاده از کتابخانه به شدت کاسته می‌شود. این امر به نوبه خود بر روی کیفیت تحقیق مورد نظر آنها تأثیر می‌گذارد (۶).

راهکارهای برآمده از پژوهش‌های انجام شده

در پژوهش‌های انجام شده راهکارهای زیادی برای کاهش اضطراب کتابخانه‌ای ارائه شده است. این راهکارها برای کتابداران شامل حصول آگاهی از چگونگی و وجهه آنها در مقابل مراجعان و نیز سعی در تشویق و دعوت دانشجویان به سؤال کردن است (۱۱، ۶۱-۶۱، ۲۳-۲۳، ۵۱-۲۸۴). این یافته‌ها، سوآپ و کتزر را بر آن داشت تا پیشنهاد کنند که در برنامه درسی دانشجویان علوم کتابداری، آموزش مهارت‌های ارتباطی و شیوه‌های مصاحبه گنجانده شود. لازم است دست اندرکاران آموزش علوم کتابداری از این مسئله آگاه باشند و به اهمیت به کارگیری کارمندان در کتابخانه‌ها پی ببرند تا دانشجویان به پرسش درباره نحوه استفاده از کتابخانه تشویق شوند (۱۱، ۶۱-۶۶).

از آنجا که اضطراب در میان دانشجویان سال‌های اول و دوم بالاتر است، به نظر جیانو، آموزش کتابداری باید در برنامه‌های درسی دبیرستان گنجانده شود تا دانش آموزان قبل از ورود به دانشگاه با کتابخانه آشنا شوند (۶، ۳۷۶). اعضای هیئت علمی هم می‌توانند با افزودن آموزش نحوه استفاده از کتابخانه به دروسی که نیاز به تحقیق کتابخانه‌ای دارند در این امر همکاری نمایند (۷، ۳۸۵، ۳۰-۳۰، ۶۷-۶۷). ایگان حتی معتقد است که استاد باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی کند که کلاس بعضی دروس در کتابخانه برگزار شود تا دانشجویان با محیط کتابخانه آشنا شوند و در مورد مراجعه به کتابداران احساس راحتی نمایند (۳، ۶۷-۷۰). کتابداران هم باید مفهوم اضطراب کتابخانه‌ای را در آموزش کتابداری بگنجانند تا دانشجویان احساس نمایند در این مورد تنها نیستند (۷، ۳۸۴).

استفاده از تجهیزات کتابخانه هم برای بعضی مراجعان اضطراب زیادی به بار می‌آورد و جیانو، پیشنهاد می‌کند که کتابداران و کارمندان کتابخانه بر استفاده دانشجویان از این تجهیزات نظارت نمایند و به هر دانشجویی که در این مورد دچار مشکل شده کمک نمایند (۷، ۳۸۵). جیانو و آنگویزی دو پژوهش مهم دیگر انجام داده‌اند. یکی بررسی ارتباط کلی میان ادراک از خود و اضطراب کتابخانه‌ای و دیگری بررسی اهمیت اضطراب کتابخانه‌ای در محدوده علوم کتابداری. در پژوهشی که اهمیت اضطراب کتابخانه‌ای را به اثبات رسانید، جیانو و

آنوگیزی، از فهرست اضطراب در حالات شخصیتی اسپیلیبرگ استفاده کردند و به همراه آن معیار اضطراب کتابخانه‌ای را به کار گرفتند تا درپایند آبیان انواع اضطراب شباهتی وجود دارد یا خیر. یافته‌های آنها حاکی از آن است که اضطراب شخصیتی و اضطراب کتابخانه‌ای ارتباطی با هم ندارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که اضطراب کتابخانه‌ای وجود دارد و مستقل از دیگر انواع اضطراب است (۲۸۱۴). پژوهشی که برای تعیین نقش ادراک از خود در اضطراب کتابخانه‌ای انجام شد، جیانو و آنوگیزی، به این نتیجه رسیدند که دانشجویانی که توان تحقیقی خود را پایین می‌پندارند، قدرت ذهنی خود را پایین برآورد می‌کنند و پذیرش اجتماعی خود را کم ارزیابی می‌نمایند؛ اضطراب کتابخانه‌ای بیشتری از خود نشان می‌دهند (۱۲۵۵). پژوهش آنها در نشان دادن تنوع زیاد دانشجویان از نظر اضطراب کتابخانه‌ای و شیوه‌های بروز این اضطراب اهمیت زیادی دارد.

نتیجه‌گیری

شکل‌گیری نظریه اضطراب کتابخانه‌ای در متون علوم کتابداری گام بلندی بود که برای انجام پژوهش‌های بیشتر برداشته شد. از طریق شیوه‌های مختلف تحقیق، پژوهشگران توانسته‌اند نشان دهند که اضطراب کتابخانه‌ای وجود دارد. این اضطراب هم در دانشجویان کارشناسی و هم در دانشجویان تحصیلات تکمیلی وجود دارد، گرچه نحوه بروز آنها با یکدیگر متفاوت است. محققان متفق‌القولند که کتابداران و اعضای هیئت علمی باید به این امر واقف باشند که اضطراب کتابخانه‌ای واقعیت دارد و قابل شناسایی است و برای کاهش آن باید اقداماتی انجام داد تا دانشجویان بتوانند از کتابخانه استفاده مطلوب را بنمایند. همه تحقیقاتی که در نوشتن این مقاله به آنها اشاره شد حاکی از اهمیت مطالعه بر روی دانشجویان حساس نسبت به کتابخانه و دارای اضطراب کتابخانه‌ای است. بنابراین به سختی بتوان تعیین کرد که آیا عقاید دیگری درباره اضطراب کتابخانه‌ای وجود دارد یا خیر. زیرا در این باره تحقیقی انجام نشده است.

پژوهش‌هایی که در این مقاله بررسی شد، بر روی دانشجویان کارشناسی و تحصیلات تکمیلی انجام گرفته

و به‌طور کلی به نحوه استفاده از کتابخانه پرداخته است. وقت آن است که بخشی از پژوهش‌های کتابخانه‌ای بر روی بخش‌های دیگر و مشخص‌تر کتابخانه متمرکز گردد. یک نمونه از این نوع پژوهش اندازه‌گیری میزان اضطراب دانشجویان، اعضای هیئت علمی و حتی کتابداران در مراجعه به اسناد دولتی است. در حالی که پژوهش‌ها راهکارهای خوبی را برای کتابخانه‌ها و

آموزش کتابداری باید در برنامه‌های درسی دبیرستان گنجانده شود تا دانش‌آموزان قبل از ورود به دانشگاه با کتابخانه آشنا شوند.

کتابداران دربارهٔ جگونگی کاستن از اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان پیشنهاد می‌کند، این سؤال مطرح است که آیا کتابداران از این پژوهش‌ها آگاه هستند و آنها را جدی می‌گیرند یا خیر؟ اگر کتابداران این موضوع را جدی نمی‌گیرند، پژوهشگران چگونه می‌توانند بر اهمیت کار تأکید کنند؟ مطالعات جیانو و آنوگیزی می‌تواند موضوع مهم اضطراب کتابخانه‌ای را مطرح کند و پژوهش‌های بیشتر دربارهٔ جنبه‌های مختلف اضطراب کتابخانه‌ای را موجب گردد.

منابع

۱. براتی علویجه، حسینی. مدیریت کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی. اصفهان: مؤلف، ۱۳۸۰.
2. Bostick, S.L. "The development and validation of the library anxiety scale". M. Murfin, editor. *Research in Reference Effectiveness: Proceedings of a pre-conference*. Public Services San Francisco, California: Division, American library Association, 1992.
3. Egan, Philip J. "Bridging the gap between the student and the library". *College Teaching*, Vol. 41, No. 2 (1992): 67-70.
4. Jiao, Qun G.; Onwuegbuzie, A.J. "Is library anxiety important?". *Library Review*, Vol. 48, No. 3 & 4 (1999 a): 278-282.
5. Ibid. "Self-Perception and library anxiety: an empirical study". *Library Review*, Vol. 48, No. 3 & 4 (1999b): 140-147.
6. Ibid. "Antecedents of library anxiety". *Library Quarterly*, Vol. 67, No. 4 (1997b): 327-389.
7. Jiao, Qun G.; Onwuegbuzi, A.J.; Daley, C.E. "Factors associated with library anxiety". Annual American Educational

Research Association conference (Chicago, 24-28 March 1997a).

8. Jiao, Qun G.; Onwuegbuzi, A.J.; Lichtenstein, A.A. "Library anxiety: characteristics of "at-risk" college students." *Library and Information Science Research*, Vol.18, No.2 (1996): 151-163.

9. Mellon, C.A. "Library anxiety: a grounded theory and its development". *College and Research Libraries*, 1986.

10. Onwuegbuzi, A.J.; Jiao, Qun G. "I'll go to the library later: the relationship between academic procrastination and library anxiety". *College and Research Libraries*, Vol.61, No.1 (2000):45-54.

11. Swope, M.J.; Katzer, J. "Why don't they ask questions?". *RQ*, No.2(1972): 61-66.

12. Westbrook, L.; DeDecker, S. "Supporting user Needs and Skills to Minimize Library Anxiety: Consideration for Academic Libraries". *The Reference Librarian*, No.40(1993): 43-51.

تاریخ دریافت: ۸۴/۴/۸

