تعامل انسان و اطلاعات، جلد۱ شماره۳
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

عوامل ایجاد کننده اضطراب در فرآیند اطلاع‌یابی

الهه حسینی: دانش آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا، عضو باشگاه پژوهشگران جوان (دانشگاه آزاد تهران جنوب)،(نویسنده مسئول)
elahehosseini65@gmail.com
محمدامین عرفان‌منش: استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی amin.erfanmanesh@gmail.com

دریافت:
۹۳/۴/۱۴
ویرایش:
۹۳/۶/۱
پذیرش:
۹۳/۸/۵

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر به بررسی عوامل ایجادکننده احساسات منفی از جمله ترس، عدم قطعیت و اضطراب در فرآیند اطلاع‌یابی می‌پردازد.

روش: در این پژوهش که به روش کتابخانه‌ای انجام شده است، منابع موجود در موضوعات مرتبط با اضطراب کتابخانه‌ای، اضطراب اینترنتی، اضطراب رایانه‌ای، اطلاع‌یابی، اطلاع جویی و بازیابی اطلاعات که در آن‌ها به عوامل ایجادکننده احساسات منفی در جستجوگران اطلاعات اشاره شده است، مورد مطالعه قرار گرفته و این عوامل استخراج شدند.

یافته‌ها: عوامل ایجاد کننده احساسات منفی کاربران در چهار گروه عوامل مربوط به منابع اطلاعاتی، عوامل مربوط به رایانه، اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی، عوامل مربوط به کتابخانه و عوامل مربوط به فرآیند جستجوی اطلاعات دسته بندی و بررسی شده‌اند.

نتیجه‌گیری: احساسات منفی در حین فرآیند اطلاع‌یابی می‌تواند بر نتایج این فرآیند تاثیرگذار باشد. عوامل مورد اشاره در مقاله حاضر می‌توانند از سوی طراحان نظام‌های اطلاعاتی و کتابداران مورد استفاده قرار گرفته تا احساسات منفی کاربران در فرآیند اطلاع‌یابی را شناسایی کرده و آن را به حداقل برسانند.

کلیدواژه‌ها: اطلاع‌یابی، جستجوی اطلاعات، اضطراب، عدم قطعیت.

مقدمه

اطلاع یابی را می‌توان فرآیندی در نظر گرفت که با نیاز اطلاعاتی آغاز شده و طی مراحل مختلف مجموعه‌ای از منابع اطلاعاتی با استفاده از راهبردهای معین مورد جستجو، بازیابی و ارزیابی قرار گرفته و جهت تامین نیاز اطلاعاتی مورد استفاده قرار می‌گیرد (مارچیونینی، ۱۹۹۵). در این فرآیند پیچیده که حاصل میان‌کنش بین جستجوگر و سامانه اطلاعاتی است، عوامل گوناگون انسانی، فنی و محیطی می‌توانند بر عواطف مثبت و منفی جستجوگر تاثیرگذار باشند. از سوی دیگر هرگونه عامل اضطراب‌زای خارجی در حین فرآیند اطلاع‌یابی چه در محیط کتابخانه و چه در محیط‌های الکترونیکی و پیوسته نیز می‌تواند در ایجاد و تشدید احساسات منفی مانند ترس، نگرانی، احساس ناتوانی، تردید و اضطراب مؤثر باشد. از آن جا که بررسی و تشخیص افکار و احساسات کاربران در فرآیند جستجوی اطلاعات به دلیل سرشت ذهنی و روانی آن امر دشواری است، این ابعاد از فرآیند اطلاع‌یابی کمتر مورد توجه پژوهشگران حوزه علم اطلاعات بوده است. با این وجود ترس و اضطراب در فرآیند جستجوی اطلاعات توسط برخی از پژوهشگران پیشین مورد اشاره قرار گرفته است (کولثاو،۱۹۹۱؛ دالریمپل و زویزینگ، ۱۹۹۲؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴). در یکی از اولین و مهم‌ترین پژوهش‌های انجام گرفته در این حوزه کولثاو (۱۹۹۱) ضمن معرفی مدل فرآیند اطلاع‌یابی خود به بررسی احساسات کاربران در فرآیند جستجوی اطلاعات می‌پردازد. بر اساس این مدل که بر احساسات کاربران در فرایند جستجوی اطلاعات مبتنی است، شخص جستجوگر در فرایند اطلاع‌یابی شش مرحله را پشت سر می‌گذارد و در هر یک از این مراحل با توجه به نگرشی که در مورد فرآیند دارد، فعالیتی که انجام می‌دهد و نتایجی که حاصل می‌گردد، ممکن است احساسات مختلفی مانند تردید، خوش‌بینی، گیج شدگی، اطمینان، اضطراب و غیره را تجربه نماید. از دیدگاه کولثاو احساس اضطراب در فرایند جستجوی اطلاعات احساسی طبیعی محسوب شده و ممکن است در هر یک از مراحل شش‌گانه این فرآیند رخ دهد.

تجربه احساسات منفی از جمله اضطراب حین فرآیند اطلاع‌یابی توسط برخی دیگر از پژوهشگران نیز گزارش شده است. ملون (۱۹۸۶) ضمن مطالعه شش هزار دانشجو بیان می‌کند هنگامی که دانشجویان جهت جستجو و جمع‌آوری اطلاعات به کتابخانه مراجعه می‌کنند بسیاری از آن‌ها به نحوی دچار اضطراب می‌شوند که قادر نخواهند بود به شکلی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

منطقی و مؤثر این فرآیند را انجام دهند. دالریمپل و زویزینگ (۱۹۹۲) ضمن بررسی احساسات چهل دانشجو حین جستجوی اطلاعات در فهرست برگه‌ای و پیوسته کتابخانه، وجود ترس، تنش و اضطراب در حین فرآیند اطلاع‌یابی را گزارش کرده‌اند. نتایج مشابهی در پژوهش برنچ (۲۰۰۱) ضمن مطالعه رفتارهای اطلاع‌یابی گروهی از دانش‌آموزان در دبیرستانی در کانادا گزارش شده است. با این وجود در اکثر پژوهش‌های پیشین، فرآیند اطلاع‌یابی به عنوان جزیی از فعالیت پژوهش کتابخانه‌ایدر نظر گرفته شده و از ابزارهای سنجش اضطراب کتابخانه‌ای برای بررسی این گونه اضطراب استفاده شده است. این در حالی است که اضطراب اطلاع-یابیمفهوم گسترده تری بوده و احساسات منفی ناشی از حضور در محیط کتابخانه تنها می‌تواند یکی از عوامل ایجاد کننده اضطراب اطلاع‌یابی باشد. از این رو عبارت "اضطراب اطلاع-یابی" برای نخستین بار در در پایان نامه دکترای پژوهشگر (عرفان‌منش، ۲۰۱۲) مورد استفاده قرار گرفته و ابزاری استاندارد جهت سنجش کمّی سطوح این اضطراب با عنوان مقیاس سنجش اضطراب اطلاع‌یابی طراحی، اعتباریابی و روایی سنجی شد (عرفان‌منش، ابریزاه و کریم، ۲۰۱۲). این پژوهشگران در مطالعه سطح اضطراب اطلاع‌یابی دانشجویان ایرانی شاغل به تحصیل در دانشگاه مالایا در کشور مالزی بیان می‌کنند که ۹۶/۵ درصد از دانشجویان مورد بررسی سطوح مختلفی از اضطراب (کم، متوسط، شدید و بسیار شدید) را نشان می‌دهند. در نتیجه می‌توان بیان نمود که اضطراب اطلاع‌یابی عارضه‌ای شایع در میان دانشجویان بوده و می‌تواند تأثیر منفی بر عملکرد پژوهشی آن‌ها داشته باشد. از این رو بررسی عوامل موثر در این اضطراب از اهمیت بالایی برخوردار است. مقاله حاضر در صدد است تا با بررسی متون موجود، به معرفی عواملی که در پژوهش‌های گذشته به عنوان عوامل ایجاد کننده احساسات منفی در حین فرآیند جستجوی اطلاعات معرفی شده‌اند بپردازد.

روش

پژوهش حاضر با روش کتابخانه‌ای انجام شده است. در این راستا جهت دستیابی به سیاهه‌ای از عوامل اضطراب زا در فرآیند اطلاع‌یابی، حدود دویست مقاله، پایان نامه و کتاب در زمینه‌های اضطراب کتابخانه‌ای، اضطراب اینترنتی، اضطراب رایانه‌ای، اضطراب در محیط دانشگاهی، فرآیند اطلاع‌یابی، اطلاع‌جویی و بازیابی اطلاعات که در آن‌ها به احساسات و عواطف کاربران حین فرآیند جستجوی اطلاعات اشاره شده است، از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی گردآوری و مورد بررسی قرار گرفت. در پژوهش قبلی پژوهشگر (عرفان‌منش، ۲۰۱۲) و به عنوان اولین مرحله در طراحی مقیاس سنجش اضطراب اطلاع‌یابی، پس از بررسی گسترده متون موجود، سیاهه‌ای متشکل از ۹۴ عامل اضطراب زا تهیه و برای متخصصینی که در این پژوهش در بررسی روایی ابزار همکاری داشتند ارسال و نظرات این افراد در خصوص ارتباط این عوامل با مفهوم اضطراب اطلاع‌یابی دریافت شد. افرادی مانند شارون باستیک، جون جیائو، آنتونی آنوگبوزی، کارول کولثائو، دوریس فن‌کمپن و نهیون کوون[1] از جمله صاحب نظرانی بودند که در ارزیابی روایی محتوایی مقیاس سنجش اضطراب اطلاع‌یابی مشارکت داشتند. پس از بررسی دیدگاه‌های این متخصصین، سیاهه عوامل اضطراب زا ویرایش شده و برای ساخت ابزار سنجش اضطراب اطلاع‌یابی مورد استفاده قرار گرفت. در ادامه این عوامل اضطراب زا در قالب چهار دسته عوامل مربوط به منابع اطلاعاتی، عوامل مربوط به رایانه و اینترنت، عوامل مربوط به کتابخانه و عوامل مربوط به فرآیند جستجوی اطلاعات دسته بندی و ارائه می‌شوند.

نتایج

در این قسمت ابتدا به تعدادی از پیشینه‌های بازیابی شده در خصوص احساسات منفی کاربران در حین فرآیند اطلاع‌یابی در کتابخانه و نظام‌های اطلاعاتی اشاره می‌شود و سپس عوامل ایجاد کننده این احساسات دسته بندی و ارائه می‌شوند. در یکی از اولین مدارک مربوط، ملون (۱۹۸۶) که نظریه اضطراب کتابخانه‌ای را مطرح کرد، از چهار عامل اضطراب زا در محیط کتابخانه‌ها نام برد: اندازه و سایز کتابخانه، ناآگاهی از این‌که منابع اطلاعاتی را از کجا می‌توان پیدا کرد، دارا نبودن مهارت‌های کتابخانه‌ای و ناآگاهی از این که فرآیند اطلاع یابی را چگونه و از کجا باید آغاز کرد. باستیک (۱۹۹۲) بیان می‌کند زمانی که دانشجویان در کتابخانه‌های دانشگاهی به دنبال اطلاعات مورد نیاز هستند، عواملی مانند کارکنان کتابخانه، موانع عاطفی، احساس راحتی در محیط کتابخانه، دانش کتابخانه و موانع فنی باعث ایجاد اضطراب در آن‌ها می‌شود. البته باستیک این اضطراب را ناشی از حضور در کتابخانه و نه ناشی از فرآیند اطلاع‌یابی می‌دانست و عنوان اضطراب کتابخانه‌ای را به آن نسبت داد. عوامل مورد بررسی در پژوهش‌های گذشته که باعث ایجاد

[1] Nahyun Kwon

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

جدول ۱- عوامل اضطراب زای مربوط به منابع اطلاعاتی

عامل اضطراب زا	پژوهش‌های استناد شده
محدودیت منابع اطلاعاتی	(اندروز، ۱۹۹۱؛ آنوگبوزی، ۱۹۹۷؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)
کثرت منابع اطلاعاتی	(ستبلمان[1]، ۱۹۸۷؛ اوبرمن، ۱۹۹۱؛ کوهرمن، ۲۰۰۲؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
پراکندگی منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
نداشتن دسترسی به متن کامل منابع اطلاعاتی	(کوهرمن، ۲۰۰۲؛ بالانلی و دیگران، ۲۰۰۷؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
نیاز به مهارت یا تکنولوژی خاص جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی	(کوهرمن، ۲۰۰۲)
کیفیت پایین منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(کوهرمن، ۲۰۰۲؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
مربوط نبودن منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(کوهرمن، ۲۰۰۲؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
قضاوت در مورد کیفیت و ربط منابع اطلاعاتی	(چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
روزآمد نبودن منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
ناآشنایی با انواع منابع اطلاعاتی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ آنوگبوزی، ۱۹۹۷؛ بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
آسان نبودن استفاده از منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
پیدا کردن محل منابع اطلاعاتی	(اندروز، ۱۹۹۱؛ کوهرمن، ۲۰۰۲؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴)
ناآشنایی با زبان منابع اطلاعاتی	(شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱)

احساسات منفی مانند ترس، نگرانی، وحشت و اضطراب در جستجوگران اطلاعات می‌شوند در جداول ۱ تا ۴ خلاصه شده است.

در پژوهش دیگری جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۱) در مطالعه اضطراب دانشجویان خارجی یکی از دانشگاه‌های ایالات متحده در استفاده از کتابخانه بیان کردند که موانع فنی ناشی از تعامل دانشجویان با تکنولوژی‌های مورد استفاده جهت اطلاع‌یابی، مهم‌ترین عامل اضطراب زا در میان دانشجویان مذکور بوده است.

نتایج مشابهی در مطالعات آنوگبوزی (۱۹۹۷) و جیائو و آنوگبوزی (۱۹۹۹) نیز گزارش شده بود. بالانلی و دیگران (۲۰۰۷) وجود مشکلات در دسترسی به منابع کتابخانه‌ای، کمبود فضا در کتابخانه، سر و صدای زیاد، سیستم حرارتی و تهویه نامطبوع و نور نامناسب را از مشکلات کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی معرفی کردند که می‌تواند بر فعالیت اطلاع‌یابی آن‌ها تاثیرگذار باشد. محل قرارگرفتن ساختمان کتابخانه و راه‌های دسترسی کاربران به آن (ابوسین و زینب، ۲۰۱۰) و موجود نبودن تابلوها، علایم و نشانه‌ها در کتابخانه (باستیک، ۱۹۹۲) از جمله عوامل اضطراب زای دیگر در محیط کتابخانه‌ها معرفی شده‌اند. برخی دیگر از دانشجویان سطوحی از اضطراب را به دلیل خدمات نامناسب یا محدود کتابخانه‌های دانشگاهی به دانشجویان تحصیلات تکمیلی تجربه کرده‌اند. همچنین تجربه جستجوی اطلاعات در وب‌سایت و یا فهرست پیوسته کتابخانه تجربه‌ای توأم با اضطراب برای برخی از دانشجویان مورد بررسی بوده است (بن عمران، ۲۰۰۱؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰).

در پژوهش دیگری شوهام و میزراچی (۲۰۰۱) از هفت عامل اضطراب زا در حین اطلاع یابی در کتابخانه‌های دانشگاهی نام می‌برند: تعامل با کارکنان کتابخانه، دانش و مهارت کتابخانه‌ای، کاربرد زبان انگلیسی در جستجوی اطلاعات و استفاده از منابع انگلیسی، احساس راحتی در محیط کتابخانه، تعامل با رایانه و تکنولوژی‌های جدید، سیاست‌ها و خط مشی کتابخانه و عوامل مربوط به منابع اطلاعاتی. همچنین فن‌کمپن (۲۰۰۳) احساس راحتی و اطمینان در کتابخانه، تعامل با کتابداران، نگرش مثبت نسبت به کتابخانه، احساس راحتی در تعامل با فناوری‌های موجود در کتابخانه و احساس راحتی در مورد ساختمان و تجهیزات کتابخانه را عوامل تأثیرگذار در میزان احساسات مثبت و منفی کاربران در زمان جستجوی اطلاعات در کتابخانه معرفی کرد. در بررسی اضطراب دانشجویان کویتی، انوار، الکندری و الغلاف (۲۰۰۴) از تعامل با کتابداران، احساس ناتوانی در انجام پژوهش کتابخانه‌ای و فقدان مهارت‌های اطلاع‌یابی به عنوان عوامل مؤثر بر احساسات این دانشجویان در زمان جستجوی اطلاعات در کتابخانه نام می‌برند. در مطالعه دیگری ابوسین و زینب (۲۰۱۰) در بررسی احساسات دانشجویان سودانی در زمان استفاده از کتابخانه دانشگاه جهت جستجوی اطلاعات بیان می‌کنند که موجود نبودن کتب و منابع اطلاعاتی مورد نیاز، محدود بودن تعداد رایانه‌ها، پرینترها و دستگاه‌های کپی، سیستم روشنایی ضعیف کتابخانه، نظافت و بهداشت ضعیف کتابخانه، محدود بودن فضای کار در کتابخانه، مزاحمت ناشی از ازدحام و سر و صدا در کتابخانه و مشکلات امنیتی عواملی بوده‌اند که از سوی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

جدول ۲- عوامل اضطراب زای مربوط به رایانه و اینترنت

عامل اضطراب زا	پژوهش‌های استناد شده
نگرش منفی نسبت به رایانه‌ای و اینترنت	(جیائو و آنوگبوزی، ۲۰۰۴)
دارانبودن مهارت‌های رایانه‌ای و اینترنتی	(بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در استفاده از رایانه و اینترنت	(شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳؛ نور و انصاری، ۲۰۱۱)
نیاز به استفاده از نرم‌افزار و سخت‌افزارهای جدید	(کوهرمن، ۲۰۰۲؛ جیائو و آنوگبوزی، ۲۰۰۴)
تغییرات سریع در تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی	(بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
تعداد کم رایانه‌ها در کتابخانه جهت جستجوی اطلاعات	(بالانلی و دیگران، ۲۰۰۷؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)
محل رایانه‌ها در کتابخانه جهت جستجوی اطلاعات	(فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
ترس از خراب کردن رایانه‌ها در زمان جستجوی اطلاعات	(باستیک، ۱۹۹۲؛ بن‌عمران، ۲۰۰۱)
ایجاد مشکلات فنی در زمان جستجوی اطلاعات	(باستیک، ۱۹۹۲؛ جیائو و آنوگبوزی، ۱۹۹۹؛ جیائو و آنوگبوزی، ۲۰۰۱؛ سویگون، ۲۰۱۱)
کلمات تخصصی رایانه و اینترنت در زمان جستجوی اطلاعات	(پرسنو، ۱۹۸۸؛ بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
قطع اتصال به اینترنت و یا سرعت پایین شبکه	(پرسنو، ۱۹۸۸؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
بی ثباتی منابع اطلاعاتی در محیط اینترنت	(بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
ناآشنایی و دارا نبودن مهارت‌های جستجو در پایگاه های اطلاعاتی	(پرسنو، ۱۹۸۸)

دانشجویان به عنوان عوامل اضطراب زا معرفی شده‌اند. همچنین اندروز (۱۹۹۱) عوامل اضطراب زایی مانند ناآشنایی کاربران با سیستم‌های رده بندی و فهرست پیوسته کتابخانه، پیداکردن محل منابع در کتابخانه، ناآشنایی کاربران از قوانین و مقررات کتابخانه و خجالت و کمرویی کاربران در درخواست کمک از کتابداران را معرفی می‌کند.

از سوی دیگر اضطراب در مورد این که چگونه باید جستجو برای یافتن اطلاعات را آغاز کرد و از چه مهارت‌هایی برای پیش بردن فرآیند جستجو بهره گرفت، از سوی کولثاو (۱۹۹۱) مورد اشاره قرار گرفته است. وی همچنین بیان می‌کند که ناآگاهی از مراحل مختلف فرآیند جستجوی اطلاعات و فعالیت‌هایی که در هر مرحله باید از سوی کاربر انجام شود و همچنین مشکلات در انتخاب و محدود کردن موضوع و کلیدواژه‌های جستجو می‌تواند در احساسات منفی کاربران نقش داشته باشد. به عقیده وی اگر کاربران نتوانند در مرحله انتخاب موضوع اصلی جستجوی خود را انتخاب کنند، در مرحله فرمول بندی، موضوع کلی خود را محدود کرده و به یک موضوع خاص برسند و یا در مرحله جمع آوری منابع اطلاعاتی مورد نیاز را بازیابی و گردآوری کنند، احساسات منفی مانند عدم قطعیت، ناامیدی و اضطراب را تجربه خواهند کرد. اضطراب در خصوص نحوه انتخاب موضوع در پژوهش‌های آنوگبوزی (۱۹۹۷) و فن‌کمپن (۲۰۰۳) نیز مورد اشاره قرار گرفته است. همچنین ملون (۱۹۸۶) از ناآگاهی دانشجویان از این‌که فرآیند پژوهش کتابخانه‌ای را باید چگونه و از کجا آغاز کنند به عنوان یکی از دلایل چهارگانه اضطراب کتابخانه‌ای نام می‌برد. از سوی دیگر دارانبودن مهارت‌های سواد اطلاعاتی و سواد کتابخانه‌ای از سوی بسیاری از پژوهشگران پیشین به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ترس و نگرانی کاربران در زمان جستجوی اطلاعات معرفی شده است (ملون، ۱۹۸۶؛ باستیک، ۱۹۹۲؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن کمپن، ۲۰۰۳).

در پژوهش‌های متعددی از اضطراب ناشی از تعامل با منابع اطلاعاتی به عنوان یکی از عوامل اضطراب زا در فرآیند اطلاع یابی نام برده شده است. آنوگبوزی (۱۹۹۷) بیان می‌کند که اضطراب منابع یکی از مهم‌ترین عوامل اضطراب زا در دانشجویانی است که برای نوشتن طرح پیشنهادی پایان نامه خود از کتابخانه‌های دانشگاهی استفاده می‌کنند. در پژوهش‌های دیگری، شوهام و میزراچی (۲۰۰۱) و ابوسین و زینب (۲۰۱۰) کمبود منابع اطلاعاتی مورد نیاز جهت انجام پژوهش را باعث ایجاد احساسات منفی و اضطراب در جستجوگر می‌دانند. در مقابل، کوهرمن (۲۰۰۲) یافتن تعداد بسیار زیادی از منابع را نیز باعث ایجاد اضطراب در جستجوگر می‌دانند. به عقیده وی، هر چه تعداد منابع بازیابی شده بیشتر باشد، جستجوگر به زمان و دقت بیشتری برای مرور و ارزیابی این منابع نیاز دارد و انتخاب مرتبط ترین منابع نیز دشوارتر خواهد بود. اوبرمن (۱۹۹۱) از این مسأله به عنوان سندروم غله[2] نام برده و بیان می‌کند که انتخاب منابع اطلاعاتی مناسب از میان حجم انبوهی از منابع بازیابی شده، در تفکر انتقادی جستجوگر خلل ایجاد کرده و احساس گیج-شدگی و اضطراب را در وی ایجاد می‌کند. از سوی دیگر چادهوری و گیب (۲۰۰۹) نیز از حجم سرسام آور منابع

[2] Cereal Syndrome

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

جدول ۳- عوامل اطراب زای مربوط به کتابخانه

عامل اضطراب زا	پژوهش‌های استناد شده
نگرش منفی نسبت به کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴)
دارا نبودن مهارت های کتابخانه‌ای	(ملون، ۱۹۸۶؛ باستیک، ۱۹۹۲؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ انوار، الکندری و الغلاف، ۲۰۰۴)
فقدان احساس راحتی در محیط کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان جستجوی اطلاعات در فهرست پیوسته کتابخانه	(اندروز، ۱۹۹۱؛ بن‌عمران، ۲۰۰۱)
فقدان احساس راحتی در زمان جستجوی اطلاعات در وب سایت کتابخانه	(بن‌عمران، ۲۰۰۱)
فقدان احساس راحتی ناشی از ساختمان، راه‌های دسترسی به ساختمان و مبلمان کتابخانه	(فن‌کمپن، ۲۰۰۳؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴؛ انصاری، ۲۰۰۹؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)
موجود نبودن علائم و نشانه های راهنما در کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛ انصاری، ۲۰۰۸)
فقدان احساس راحتی ناشی از نور، دما و صدا در محیط کتابخانه	(بالانلی و دیگران، ۲۰۰۷؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)
فقدان احساس راحتی ناشی از صدا و مزاحمت سایر کاربران	(بالانلی و دیگران، ۲۰۰۷؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)
فقدان احساس راحتی در تعامل با کتابداران و کارمندان کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳؛ انوار، الکندری و الغلاف، ۲۰۰۴؛ سویگون، ۲۰۱۱)
فقدان احساس راحتی در مورد سیاست‌ها و قوانین کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛اندروز، ۱۹۹۱؛ بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱)
عدم رضایت از خدمات کتابخانه	(بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ نور و انصاری،۲۰۱۰)
تجربه منفی قبلی در استفاده از کتابخانه	(ملون، ۱۹۸۶؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
احساس ناامنی در محیط کتابخانه	(باستیک، ۱۹۹۲؛ شومان، ۱۹۹۹؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰)

اطلاعاتی موجود در حوزه‌های علمی مختلف به عنوان عاملی اضطراب زا برای جستجوگران اطلاعات نام می‌برند. از سوی دیگر کوهرمن (۲۰۰۲) بیان می‌کند کاربران در حین جستجوی اطلاعات اگر نتوانند منابع اطلاعاتی مورد نیاز را پیدا کنند، به متن منابع بازیابی شده دسترسی نداشته باشند، تشخیص دهند که مطالب بازیابی شده مرتبط با نیازهای اطلاعاتی آن‌ها نیست و به مهارت‌ها یا فن‌آوری‌های جدیدی برای جستجو و بازیابی اطلاعات نیاز داشته باشند، دچار نگرانی و اضطراب می‌شوند. همچنین ناآشنایی با محل قرارگیری منابع اطلاعاتی در کتابخانه و ترس از پیدا نکردن منابع اطلاعاتی مورد نیاز نیز از سوی کوهرمن (۲۰۰۲) مورد اشاره قرار گرفته است. عوامل دیگری نیز از سوی چادهوری و گیب (۲۰۰۹) به عنوان عوامل اضطراب زا در فرآیند اطلاع‌یابی معرفی شده‌اند که عبارتند از: ناآشنایی با منابع اطلاعاتی، پراکندگی موضوعی منابع اطلاعاتی، قدیمی بودن منابع اطلاعاتی، کیفیت پایین منابع اطلاعاتی، در دسترس نبودن منابع و قضاوت در مورد کیفیت و ربط منابع بازیابی شده.

هزینه‌های مالی جستجو و دسترسی به اطلاعات از سوی برخی از پژوهشگران به عنوان یکی از عوامل ایجاد احساسات منفی در کاربران معرفی شده است (چادهوری و گیب، ۲۰۰۹). در بعضی از موارد کاربران برای جستجو و دسترسی به منابع اطلاعاتی نیازمند پرداخت هزینه‌هایی هستند که می‌تواند در فرآیند جستجوی اطلاعات آن‌ها تاثیر منفی بگذارد. از سوی دیگر، محدودیت زمانی برای یافتن منابع اطلاعاتی مورد نیاز جهت انجام پژوهش به عنوان عامل دیگری معرفی شد که جستجوگران اطلاعات را نگران و مضطرب می‌کند (کوهرمن، ۲۰۰۲؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹). همچنین عدم حمایت دانشجویان از سوی اساتید آن‌ها که گمان می‌کنند دانشجویانشان از مهارت‌های لازم جهت جستجو و بازیابی اطلاعات و انجام پژوهش برخوردارند نیز در پژوهش کوهرمن (۲۰۰۲) به عنوان عوامل اضطراب زا معرفی شده است. ناآشنایی با انواع منابع اطلاعاتی و فناوری‌هایی که جهت جستجوی اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرند در کنار دارا نبودن مهارت‌های سواد رایانه‌ای و اینترنتی نیز به عنوان عوامل اضطراب زای دیگری معرفی شده‌اند (بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ فن کمپن، ۲۰۰۳). در پژوهش دیگری پرسنو (۱۹۸۸) چهار عامل ایجاد کننده اضطراب اینترنتی در فرآیند جستجوی اطلاعات را معرفی می‌کند که عبارتند از: واژگان اینترنت، جستجو در محیط اینترنت، کندی سرعت و تأخیر در پاسخگویی، اینترنت و ترس از اینترنت. جیائو و آنوگبوزی (۲۰۰۴) نیز استفاده گسترده از فناوری‌های جدید در کتابخانه‌ها، نگرش منفی نسبت به این فناوری‌ها و ناتوانایی و مهارت کاربران در استفاده از آن‌ها را جمله مشکلات

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

جدول ۴. عوامل اضطراب زای مربوط به فرآیند جستجوی اطلاعات

عامل اضطراب زا	پژوهش‌های استناد شده
نگرش منفی در مورد جستجوی اطلاعات	(کولثائو، ۱۹۹۱)
فقدان احساس راحتی در زمان انتخاب موضوع کلی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ آنوگبوزی، ۱۹۹۷؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان انتخاب موضوع کلی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان محدودسازی موضوع کلی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان بازیابی منابع اطلاعاتی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان ارزیابی منابع اطلاعاتی بازیابی شده	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
فقدان احساس راحتی در زمان استفاده از منابع اطلاعاتی	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ فن‌کمپن، ۲۰۰۳)
محدودیت زمانی در جستجوی اطلاعات	(کوهرمن، ۲۰۰۲؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
هزینه‌های جستجوی اطلاعات	(کیفر[1]، ۱۹۹۳؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
فشار ناشی از انتظارات اساتید	(جکوبسن[1]، ۱۹۹۱؛ کوهرمن، ۲۰۰۲)
عدم حمایت اساتید	(کوهرمن، ۲۰۰۲)
مشکلات زبانی در جستجوی اطلاعات	(شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱)
دارا نبودن مهارت‌های اطلاع‌یابی	(ملون، ۱۹۸۶؛ شوهام و میزراچی، ۲۰۰۱؛ فن کمپن، ۲۰۰۳؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴)
انتخاب کلیدواژه های جستجو	(کولثائو، ۱۹۹۱؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴؛ چادهوری و گیب، ۲۰۰۹)
استفاده از محدودگرهای مختلف در جستجوی اطلاعات	(آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴)
فقدان مهارت‌های تفکر انتقادی در انتخاب و ارزیابی منابع	(کوون، ۲۰۰۸)

جستجوگران در فرآیند اطلاع‌یابی می‌دانند. بن عمران (۲۰۰۱) نیز از تغییرات سریع در تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی، ترس از خراب کردن سیستم‌های رایانه‌ای، عدم ثبات منابع اطلاعاتی در محیط اینترنت، کمبود مهارت‌های رایانه‌ای و اینترنتی و همچنین ناآشنایی با کلمات تخصصی مربوط به رایانه و اینترنت به عنوان عوامل اضطراب زا در فرآیند اطلاع‌یابی نام می‌برد. انتخاب ابزار و پایگاه اطلاعاتی مناسب جهت جستجوی اطلاعات، فرمول بندی درست عبارت جستجو و استفاده از دستورهای جستجو و محدودگرهای مناسب نیز به عنوان عوامل مؤثر دیگر در فرآیند اطلاع یابی معرفی شده‌اند (آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴).

در انتها می‌توان بیان نمود که به دلیل ماهیت پیچیده فرآیند اطلاع‌یابی، عوامل گوناگونی ممکن است این فرآیند را تحت تأثیر قرار داده و موفقیت یا عدم موفقیت آن را باعث شوند. با آگاهی از عوامل احتمالی اضطراب‌زا در میان جستجوگران اطلاعات، طراحان نظام‌های اطلاعاتی، کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی قادر خواهند بود تا این موانع را به حداقل رسانده و از طریق آموزش و ارائه خدمات لازم، کاربران را در فرآیند اطلاع‌یابی یاری رسانند. همچنین آگاهی جستجوگران اطلاعات از این امر که تجربه احساسات منفی در حین فرآیند اطلاع‌یابی امری شایع بوده و در سایر افراد نیز وجود دارد، می‌تواند در کاهش احساسات منفی آن‌ها مؤثر باشد. از این رو توصیه می‌شود که کتابداران کاربران خود را با مفهوم اضطراب اطلاع‌یابی و عوامل احتمالی ایجاد آن آشنا نمایند.

بحث و نتیجه گیری

در این مقاله عواملی که در فرآیند اطلاع‌یابی باعث ایجاد احساسات منفی مانند نگرانی، عدم اطمینان و اضطراب در فرد جستجوگر می‌شوند، با بررسی متون و ادبیات موجود مورد مطالعه قرار گرفتند. این عوامل در چهار دسته عوامل مربوط به منابع اطلاعاتی، عوامل مربوط به رایانه و اینترنت، عوامل مربوط به کتابخانه و عوامل مربوط به جستجوی اطلاعات دسته بندی و بررسی شدند. تأثیر منفی اضطراب در فعالیت-های اطلاع‌یابی در برخی از پژوهش‌های پیشین مورد اشاره قرار گرفته است. تعلل جستجوگر در جستجوی اطلاعات مورد نیاز جهت انجام پژوهش، کاهش کمّیت و کیفیت پژوهش، آشفتگی ذهنی، کاهش علاقه، کاهش اعتماد به نفس، اتخاذ رفتارهای پژوهشی نامناسب و احتمال رها کردن فرآیند اطلاع‌یابی قبل از حصول نتیجه از جمله این تأثیرات منفی هستند (بن‌عمران، ۲۰۰۱؛ کوهرمن، ۲۰۰۲؛ آنوگبوزی، جیائو و باستیک، ۲۰۰۴؛ ابوسین و زینب، ۲۰۱۰). از این رو توجه به احساسات کاربران در فرآیند اطلاع‌یابی و برطرف کردن

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

عوامل اضطراب زا از اهمیت زیادی برخوردار است. در این راستا آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی و ارائه خدمات مرجع مناسب به جستجوگران از اهمیت زیادی برخوردار است. کتابداران مرجع نقش مهمی در تفسیر نیازهای اطلاعاتی، پیشنهاد منابع اطلاعاتی، کمک به کاربران در یافتن منابع مورد نیاز و قضاوت در خصوص ربط و کیفیت منابع دارند که همه این موارد می‌تواند به کاربران در امر اطلاع‌یابی کمک نماید. از سوی دیگر از بین بردن عوامل اضطراب زا در محیط کتابخانه، توجه به عوامل اضطراب زا در طراحی نظام‌های اطلاعاتی، کمک کتابداران به جستجوگران در فرآیند اطلاع‌یابی، تأمین نیازهای اطلاعاتی جستجوگران و تبدیل فرآیند اطلاع‌یابی به تجربه‌ای لذت بخش و مفید برای جستجوگران می‌تواند در تبدیل احساسات منفی با احساس رضایت و شادمانی از فرآیند اطلاع یابی مؤثر باشد.

منابع

Abusin, K.A. Zainab, A.N. (2010). Exploring library anxiety among Sudanese university students. Malaysian Journal of Library & Information Science, 15(1), 55-81.

Andrews, J. (1991). An exploration of students' library use problems. Library Review, 40(1), 5-14.

Ansari, N. A. (2008). Library anxiety among undergraduate students in International Islamic University Malaysia: An empirical study. Master thesis, International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia.

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.

Balanli, A., Ozturk, A., Vural, N.M. & Kucukcan, B. (2007). University library buildings in Turkey: A survey and a case study of Yildiz Technical University main library building. Journal of Academic Librarianship, 33, 714-718.

Ben Omran, A.I. (2001). Library anxiety and internet anxiety among graduate students of a major research university. PhD dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburg, Pennsylvania.

Bostick, S.L. (1992). The development and validation of the Library Anxiety Scale. PhD dissertation, Wayne State University, Michigan.

Branch, J.L. (2001). Information seeking process of junior high school students: A case study of CD-ROM encyclopedia use. School Libraries Worldwide, 7(1), 11-27.

Chowdhury, S. & Gibb, F. (2009). Relationship among activities and problems causing uncertainty in information seeking and retrieval. Journal of Documentation, 65(3), 470-499.

Dalrymple, P.W. & Zweizig, D. L. (1992). Users' experience of information retrieval systems: An exploration of the relationship between search experience and affective measures. Library & Information Science Research, 14(2), 167-181.

Erfanmanesh, M. (2012). Investigating information seeking anxiety among postgraduate students: Development and validation of a multidimensional scale. PhD dissertation. University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

Erfanmanesh, M.A., Abrizah, A. & Noor, H.A.K. (2012). The Information Seeking Anxiety Scale: Development & Validation. Malaysian Journal of Library & Information Science, 17(1), 21-39.

Jacobsen, T.F. (1991). Gender differences in attitudes toward using computers in libraries: An exploratory study. Library & Information Science Research, 13(3), 269-279.

Jiao, Q.C. & Onwuegbuzie, A.J. (1999). Is library anxiety important?. Library Review, 48, 278-282.

Jiao, Q.C. & Onwuegbuzie, A.J. (2001). Library anxiety and characteristics strengths and weakness of graduate student's study habits. Library Review, 50(2), 73-78.

Jiao, Q.C. & Onwuegbuzie, A.J. (2004). The impact of information technology on library anxiety: The role of computer attitudes. Information Technology & Libraries, 23(4), 138-142.

Keefer, J. (1993). The hungry rats' syndrome: Library anxiety, information literacy and the academic reference process. Reference & User Services Quarterly, 32, 332-339.

Kohrman, R.A. (2002). When you aren't in Kansas any more: Computer, research and library anxieties of graduate education students. Master thesis, Grand Valley State University, Allendale, Michigan.

Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. Journal of the American Society for Information Science, 42(5), 361-371.

Kwon, N. (2008). A mixed-method investigation of the relationship between critical thinking and library anxiety among undergraduate students in their information search process. College & Research Libraries, 69(2), 117-131.

Marchionini, G. (1995). Information seeking in electronic environments. Cambridge University Press.

Mellon, C.A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. College & Research Libraries, 47, 160-165.

Noor, H.A.K. & Ansari, N. (2010). A cross cultural evaluation of Bostick's Library Anxiety Scale: Investigating the scale's psychometric properties in a Malaysian university library environment. Malaysian Journal of Library & Information Science, 15(1), 115-134.

Oberman, C. (1991). Avoiding the cereal syndrome, or critical thinking in the electronic environment.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

tion.
Stebelman, S. (1987). Teaching manuscript and archival resources. Literary Research, 12(1), 23-34.
Swigon, M. (2011). Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale. Library & Information Science Research, 33(2), 144-150.
Presno, C. (1988). Taking the byte out of the Internet anxiety. Journal of Educational Computing Research, 18(2), 147-161.
Van Kampen, D. J. (2003). Library anxiety, the information search process and doctoral use of the library. PhD dissertation, University of Central Florida, Orlando, Florida.
Library Trends, 39(3), 189-202.
Onwuegbuzie, A.J. (1997). Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety and composition anxiety. Library & Information Science Research, 19(1), 5-33.
Onwuegbuzie, A.J., Jiao, Q.C. & Bostick, S.L. (2004). Library anxiety: Theory, research, and applications. Lanham, Md.; Oxford: Scarecrow Press.
Shoham, S. & Mizrachi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed. Students. Journal of Academic Librarianship, 27(4), 305-319.
Shuman, B. (1999). Library security and safety handbook, Chicago: American Library Associa-

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]

Human Information Interaction. Vol. 1, No. 3
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Sources of anxiety during information seeking process

Elaheh Hosseini: MA.of Knowledge & Information Science, Alzahra University, A member of Young Research Club (Islamic Azad University, South Branch, Tehran),(Corresponding author)*, elahehosseini65@gmail.com*
Mohammad Amin Erfanmanesh: Assistant Professor of Knowledge & Information Science, Shahid Beheshti University, *amin.erfanmanesh@gmail.com*

Abstract
Background and Aim: the current study aims to determine factors which may cause negative feeling such as fear, uncertainty and anxiety during information seeking process.
Method: In this review paper, different library resources and databases were searched in the areas of library anxiety, Internet anxiety, computer anxiety, information seeking, information searching and information retrieval to elicit factors which may cause information seeking anxiety.
Results: Potential causes of information seeking anxiety were grouped and reviewed in 4 different categories, namely factors associated with information resources, factors associated with computers, the Internet and databases, factors associated with libraries and factors associated with information seeking process.
Conclusion: Negative feelings during information seeking process may negatively affect the results of this process. By being aware of the causes of information seeking anxiety, librarians and information systems' administrators will be in a better position to provide instructions and services which is effective to reduce levels of anxiety during information seeking process.
Keywords: Information Seeking, Information Searching, Anxiety, Uncertainty.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.3.6.0]