

# Joanna Chwałek

---

## Lęk w bibliotece

---

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 3/3, 7-11

---

2006

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

# ARTYKUŁY

---

Joanna Chwałek

## Lęk w bibliotece

Czy spotkaliście się kiedyś ze zjawiskiem lęku występującego w takiej sytuacji społecznej jak wizyta w bibliotece? Czy z biblioteką kojarzą wam się takie odczucia jak stres czy lęk? Bibliotekarze, czy myślicie, że towarzyszą one waszym czytelnikom? Jaka jest ich przyczyna? Jak można im zapobiec? Są to problemy znane już w dziedzinie bibliotekoznawstwa jako lęk przed biblioteką (po angielsku *library anxiety*) lub fobia biblioteczna.

Według Marzeny Świgoń „*Library anxiety* (ang.), to obawa związana z korzystaniem z biblioteki (niepokój w bibliotece, lęk przed biblioteką), opisywane są w literaturze przedmiotu jako zespół nieprzyjemnych odczuć, takich jak: niepokój, niepewność, bezradność i zagubienie, których doświadczą początkujący użytkownik dużej biblioteki, np. akademickiej. Zjawisko to kojarzone jest z bibliotekami akademickimi, ponieważ właśnie w nich zostało zaobserwowane i na podstawie badań przeprowadzonych wśród użytkowników tych bibliotek - opisane.”<sup>1</sup>

Sharon L. Bostick dodała do tej teorii pięć głównych grup przyczyn powstawania lęku w bibliotece. Są to:

1. problemy związane z personelem biblioteki;
2. bariery afektywne;
3. komfort w bibliotece;
4. wiedza o bibliotece;
5. bariery mechaniczne.<sup>2</sup>

Rozwijając tę typologię, możemy wymienić następujące przyczyny powstawania lęku w bibliotece:

1. Problemy związane z personelem biblioteki:
  - personel biblioteki może być nieuprzejmy lub niechętny do udzielenia informacji, lub może tylko sprawiać takie wrażenie;
  - personel biblioteki może sprawiać wrażenie zbyt zajętego, by udzielić informacji;
  - użytkownik nie chce niekorzystnie wypaść przed personelem;

---

<sup>1</sup> M. Świgoń: „*Library anxiety - czyli bariera informacyjna w bibliotekach akademickich*. W: *Nowoczesna Biblioteka Akademicka* : Olsztyn 20-21 maja 2004. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php> .

<sup>2</sup> M. Świgoń: „*Library anxiety*”, czyli lęk przed biblioteką. W: „*Bibliotekarz*” 2002 nr 4, s. 12.

- użytkownik czuje się niepewnie w trakcie zadawania pytań.
2. Bariery afektywne:
- opór przed zadawaniem pytań bibliotekarzowi;
  - niska samoocena siebie jako użytkownika informacji;
  - negatywne odczucia związane z umiejętnościami potrzebnymi do korzystania z biblioteki;
  - niechęć do odkrywania się ze swoją niewiedzą przed bibliotekarzami lub innymi użytkownikami biblioteki. Ten problem wydaje się dotyczyć ludzi z wyższym poziomem zaawansowania w korzystaniu z biblioteki (magistranci, doktoranci, pracownicy naukowci), którym szczególnie wstyd odkryć się ze swoją niewiedzą. Także dla początkujących użytkowników bibliotek, którzy mają poczucie wysokich własnych kompetencji i ważna jest w ich życiu sfera wiedzy i nauki, przyznanie się do niewiedzy jest jednoznaczne z niepowodzeniem;<sup>3</sup>
  - lęk przed tym, że mimo zaangażowania, nie znajdzie się poszukiwanej informacji i czas poświęcony na jej wyszukanie będzie stracony.
3. Komfort w bibliotece:
- wielkość biblioteki, ogrom budynków, pomieszczeń;
  - nowoczesne rozwiązania architektoniczne, „onieśmielające” użytkownika, ponieważ nie przypominają niczego, co dotąd znał;
  - brak wygody w czasie pracy w czytelnicy, w trakcie korzystania z komputerów itd.;
  - wystrój wewnątrz (nie zawsze ciepły, miły, przyjazny, relaksujący i dający poczucie bezpieczeństwa).
4. Wiedza o bibliotece:
- nieznanostwo sposobów rozmieszczenia zbiorów, nieznanostwo działów, wg których grupowane są dokumenty;
  - brak wiedzy na temat sposobów i techniki wyszukiwania informacji;
  - brak wiedzy o narzędziach informacyjno-wyszukiwawczych i terminologii w nich zastosowanej.
5. Bariery mechaniczne:
- nieumiejętnostwo posługiwania się nowoczesnymi technologiami zastosowanymi we współczesnych bibliotekach (komputery, na których przeszukuje się katalog biblioteki, katalogi innych bibliotek oraz bazy danych: bibliograficzne czy pełnotekstowe; ekrany dotykowe z informacjami o bibliotece, stanowiska samoobsługowe do wypożyczeń i zwrotów, kserokopiarki).

---

<sup>3</sup>Tamże, s. 13.

Jeśli chodzi o studentów odczuwających lęk przed biblioteką, Constance A. Mellon przedstawiła następującą ich charakterystykę:

- 1) uważają, że nie posiadają dostatecznych kompetencji do korzystania z biblioteki, podczas gdy wszyscy inni je posiadają;
- 2) fakt nie posiadania tej wiedzy jest wstydlivy, w związku z tym starają się go ukryć;
- 3) nie zadają pytań bibliotekarzowi, by nie odkrywać swej niewiedzy.<sup>4</sup>

Dwóch naukowców zajmujących się problematyką lęku w bibliotece: Q.G. Jiao i A.J. Onwuegbuzie wykazało w swych badaniach, że najbardziej narażone na lęk w bibliotece są osoby młode, płci męskiej, których ojczystym językiem nie jest ten, którym posługują się bibliotekarze (w tym przypadku był to język angielski), mający duże osiągnięcia w nauce, pracujący zawodowo i dlatego rzadko odwiedzający bibliotekę. Dokładniejszą psychologiczną charakterystykę zależniowego czytelnika dali w swych późniejszych pracach, w których scharakteryzowali go jako lubiącego uczyć się w sposób zorganizowany i zaplanowany, najchętniej w grupie i w sposób teoretyczny, jako mającego wysoką motywację do nauki, ale niską wytrwałość w realizacji celu, oceniającego nisko swoje wyniki w nauce oraz potrzebującego dużo ruchu. Cechami charakterystycznymi takiego czytelnika są też: dążenie do perfekcjonizmu narzuconego przez otoczenie (rodziców, nauczycieli, kolegów), odkładanie na później wykonywania zadań w obawie przed porażką oraz brak efektywnych nawyków związanych z nauką. Ciekawym wnioskiem z badań jest to, że poziom lęku w bibliotece wcale nie idzie w parze z ogólną wrażliwością na zagrożenia w różnych sytuacjach życiowych.<sup>5</sup>

Jak przedstawia się natomiast zagadnienie lęku w bibliotekach polskich? Z badań przedstawionych w pracy M. Świgoń<sup>6</sup> wynika, że największą barierę dla naszych studentów stanowi brak wiedzy o bibliotece, występujących w niej działach wiedzy i sposobie rozmieszczania w niej dokumentów. Na trzecim miejscu znalazł się komfort w bibliotece. Bariery mechaniczne były mniejszym problemem wśród studentów nauk technicznych niż humanistycznych, z kolei bariery afektywne były większym problemem dla tych pierwszych. Na ostatnim miejscu znalazły się pro-

---

<sup>4</sup> M. Świgoń: „*Library anxiety - czyli bariera informacyjna w bibliotekach akademickich*”. W: *Nowoczesna Biblioteka Akademicka* : Olsztyn 20-21 maja 2004. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php>.

<sup>5</sup> Por. M. Świgoń: „*Library anxiety*”, czyli lęk przed biblioteką. W: „*Bibliotekarz*” 2002 nr 4, s. 13-14.

<sup>6</sup> Por. M. Świgoń: „*Library anxiety - czyli bariera informacyjna w bibliotekach akademickich*”. W: *Nowoczesna Biblioteka Akademicka* : Olsztyn 20-21 maja 2004. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php>. Autorka porównuje wyniki dwóch badań: nad studentami Wydziału Nauk Humanistycznych Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego (2001) oraz nad studentami Wydziału Wiertnictwa Nafty i Gazu Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie (2003).

blemy związane z personelem biblioteki, co powinno cieszyć nas – bibliotekarzy, ponieważ świadczy to o małym wpływie nas samych na odczuwanie przez czytelników lęku podczas korzystania z biblioteki. Wizerunek bibliotekarza nie jest negatywny, a to już połowa sukcesu, łatwiej będzie więc dotrzeć z pomocą stricte techniczną i dotyczącą wiedzy o bibliotece do czytelnika. Z rezultatów badania wynika konieczność dodania jeszcze jednego typu barier, mianowicie związanych z brakiem źródeł. Obawa o brak źródeł – czy to, że nie znajdzie się literatury na poszukiwany temat, czy że danego typu dokumentów jest za mało i nie będzie możliwości ich wypożyczenia. Jest to widać poważny problem polskich bibliotek, jakże specyficzny dla polskiej rzeczywistości (powszechny brak funduszy na wszystko). Dodatkowo trzeba nadmienić, że jest to problem najpoważniejszy, jak wykazały badania M. Świgoń<sup>7</sup>. W bibliotekach amerykańskich taki problem natomiast nie występował.

Wszystkie omawiane bariery jakie napotyka czytelnik w bibliotece, składają się na podłoże, na którym wyrasta lęk indywidualnego użytkownika przed biblioteką. Bibliotekarze powinni jak najsilniej uświadamiać sobie fakt istnienia takiego zjawiska i starać się mu zapobiegać. Pracownik biblioteki musi być więc też po trosze psychologiem. Trzeba uświadomić użytkownikowi, że bibliotekarz nie ma wcale zamiaru oceniać jego kompetencji informacyjnych, ani utrudniać życia poprzez nieudzielanie rady ani pomocy. Że wręcz przeciwnie – jest on zobowiązany mu pomóc i rozumie fakt, że ten może czegoś nie wiedzieć. Niewiedza powinna spotkać się z życzliwym zrozumieniem. Bibliotekarze powinni sami pytać czytelników, czy udzielić im pomocy, nie czekając, aż oni przełamią, czy pokonają swój lęk.

Z drugiej strony, biblioteki jako całe instytucje powinny robić wszystko, aby czytelnicy czuli się w nich dobrze. Powinny zapewnić im nie tylko poczucie komfortu i bezpieczeństwa, ale zadbać o to, by informacja o sposobach korzystania z wiedzy dotarła do jak największej ich liczby. W tym celu biblioteki powinny tworzyć własne strony i serwisy internetowe, prowadzić coraz bardziej szczegółowe szkolenia dla użytkowników. Także sami czytelnicy powinni uświadomić sobie, z czego lęk przed biblioteką wynika i zmienić swoje podejście z „nie mogę ujawnić swej niewiedzy” na „kto pyta nie błądzi”.

Lęk w bibliotece to zjawisko występujące, jak się okazuje, powszechnie, głównie w bibliotekach akademickich, wśród studentów pierwszego roku, ale też wśród bardziej zaawansowanych czytelników, obawiających się okazać swoją niewiedzę. Odkąd odkryto to zjawisko, badacze starają się ustalić jego przyczynę, wyodrębniając bariery, konieczność pokonania

---

<sup>7</sup> Por. M. Świgoń: *Bariery informacyjne w środowisku naukowym - badania pilotażowe*. „Przegląd Biblioteczny” 2003, nr 4, s. 397.

których wywołuje lęk. Zadaniem bibliotek jest stworzyć warunki, które prawdopodobieństwo wystąpienia lęku ograniczają do minimum. Są trzy poziomy rozwiązania problemu. Po pierwsze, należy uświadomić użytkownikom, że bibliotekarze nie są niechętni do pomocy i że nie mają zamiaru krytycznie oceniać ich kompetencji w korzystaniu z informacji. Po drugie, bibliotekarze ze swej strony muszą wykazywać więcej inicjatywy w pomaganiu użytkownikom, aby przełamać ich opór. Po trzecie, biblioteka jako cała instytucja powinna mnożyć elementy, które, przy swojej przyjazności dla czytelnika, ułatwią mu pokonanie oporu i samodzielną pracę.

*Mgr Joanna Chwałek jest Bibliotekarzem Systemowym w Bibliotece Głównej AWF w Katowicach.*

**Uwaga!**

Wszystkich zainteresowanych zapraszamy do  
współpracy!  
Jeśli chciałbyś się podzielić czymś z czytelnikami  
Bibliotheca Nostra, napisz artykuł!

Kontakt:  
m.pacha@awf.katowice.pl  
tel. 032 207 51 48