

Monika Kulik

"Library anxiety" jako czynnik hamujący częstotliwość odwiedzin biblioteki

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 3/3, 59-70

2011

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MONIKA KULIK
*Biblioteka Wydziału Filologicznego
Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach*

„LIBRARY ANXIETY” JAKO CZYNNIK HAMUJĄCY CZĘSTOTLIWOŚĆ ODWIEDZIN BIBLIOTEKI

*„Biblioteka zawsze po drodze,
Nie mijam – wchodzę”*

(hasło Tygodnia Bibliotek na 2011 rok)

Tegoroczne hasło Tygodnia Bibliotek jest niezwykle aktualne. Wiąże się z nim co najmniej kilka zagadnień, m.in. obecny stan czytelnictwa, badanie barier w dostępie do książek oraz tzw. lęk przed biblioteką. Co więcej, wszystkie te dziedziny wzajemnie ze sobą korelują. W czasach gdy poziom czytelnictwa notorycznie spada (co potwierdzają coroczne badania prowadzone przez Bibliotekę Narodową) (Chymkowski, 2011), biblioteki notują coraz mniejszą liczbę odwiedzin, a specjaliści szukają przyczyn takiego stanu rzeczy, warto zastanowić się nad wpływem „library anxiety” na unikanie biblioteki (a co za tym idzie – książki) przez niektórych ludzi.

„Library anxiety” – krótki przewodnik dla bibliotekarza i czytelnika

Każdy człowiek, który po raz pierwszy przekracza progi jakiegokolwiek instytucji, odczuwa pewien rodzaj dyskomfortu psychicznego, onieśmienie, obawę przed korzystaniem z niej. Czasem emocje te są bardzo nasilone. Osoby o słabszej psychice, zakompleksione mogą wówczas doznawać paraliżującego strachu. Raymond B. Cattell, Elisabeth Duffy, Rollo May opracowali listę psychologicznych reakcji towarzyszących wysokim stanom lękowym (Onwuegbuzie, Jiao, i Bostick, 2004, s. 28). Wśród nich znalazły się m.in.: szybsze bicie serca, podwyższone ciśnienie krwi, napięcie mięśni, przyspieszony oddech. Paul McReynolds uzupełnił tę charakterystykę o mechaniczne sygnały, świadczące o odczuwanym lęku, np. obgryzanie paznokci, palenie papierosów, czy

– w skrajnych przypadkach – sięganie po alkohol. Stopień nasilenia powyższych reakcji zależy od zdrowia psychicznego jednostki i natężenia odczuwanego strachu. Wydawać by się mogło, że ostatnim miejscem, które może wywołać tego typu odczucia, jest biblioteka. Przeprowadzone od kilkunastu lat badania i poczynione obserwacje dowiodły jednak, że biblioteki nie są wolne od zestresowanych użytkowników. Z pewnością wielu pracowników różnego typu bibliotek zetknęło się z czytelnikami odczuwającymi niepokój. Aby łatwiej rozpoznać symptomy lęku i odpowiednio pomóc użytkownikowi w przezwyciężeniu tego stanu, należy uświadomić sobie czym owy lęk jest, w czym się przejawia i gdzie szukać jego źródeł.

Wokół definicji

W literaturze przedmiotu określenie „library anxiety” tłumaczone jest jako niepokój, czy też lęk związany z korzystaniem z biblioteki. Samo zjawisko z kolei, jako „zespół nieprzyjemnych odczuć, takich jak napięcie psychiczne, bezradność, niepewność, zagubienie, dezorganizacja umysłowa, których doświadcza się właśnie w bibliotece” (Świgoń, 2002a, s. 11). Terminem „library anxiety” po raz pierwszy posłużyła się Constance C. Mellon w studium seminaryjnym, analizującym odczucia niepewności czy strachu studentów podczas wizyt w bibliotece. Wzorem dla takiego sformułowania były wcześniejsze badania nad lękiem w innych dyscyplinach, np. lęk przed matematyką („math anxiety”). Obecnie specjaliści kolejnych dziedzin nauki zapożyczają ten termin do opisywania analogicznych barier, np. lęk przed statystyką („statistic anxiety”), lęk przed komputerem („computer anxiety”).

Koncepcja Contance C. Mellon

Bibliotekarze akademicki zauważali, że niektórzy studenci mają lepsze samopoczucie podczas korzystania z biblioteki niż inni. Jednak aż do lat osiemdziesiątych XX wieku obserwacja, że czytelnik może doświadczać negatywnych odczuć i strachu przed wizytą w bibliotece nie miała potwierdzenia w profesjonalnych badaniach¹. Prace Mellon otwały drogę dla kolejnych analiz bibliotecznego lęku. Od kilkunastu już lat prowadzone są systematyczne studia nad naturą, charakterystyką, przyczynami i skutkami zjawiska „library anxiety”².

1 Warto wspomnieć, że już w latach dziewięćdziesiątych XX w. temat ten poruszył Z. Żmigrodzki w pracy pt.: *Patologia biblioteczna*, w której zwrócił uwagę m.in. na karygodne postawy bibliotekarzy, niekorzystne otoczenie biblioteki (skomplikowane procedury, nieaktualne i nieczytelne katalogi, przestarzałe zbiory) i jej izolację od innych tego typu placówek. Jego spostrzeżenia pokrywają się całkowicie z odkryciami badaczy „library anxiety” (Żmigrodzki, 1996).

2 Kompleksowego przeglądu dotychczasowych badań dokonała M. Świgoń (Świgoń, 2009a).

Teoria „library anxiety” została sformułowana w wyniku dwuletnich badań przeprowadzonych przez Mellon w bibliotece Uniwersytetu w Greenville (Stany Zjednoczone). Badaczka odkryła, że 75%-85% studentów pierwszego roku studiów doświadczyło jakiejś formy lęku podczas korzystania z biblioteki. Uczestnicy badania określili swoje subiektywne odczucia na ściśle ustalone regulacje biblioteczne jako strach (Scoyoc, 2003, s. 330).

Lęk ten wyrażał się poprzez trzy reakcje studentów:

- swoje umiejętności korzystania z biblioteki uznawali za niewystarczające w porównaniu z innymi użytkownikami;
- czuli się dezorientowani;
- unikali zadawania pytań, by nie ujawnić swojej niewiedzy w tym zakresie.

Zdaniem badaczki, studenci, którzy doświadczają lęku przed biblioteką, uważają, że nie posiadają wystarczających umiejętności do korzystania z niej, a przy tym wydaje im się, że problem ten nie dotyczy innych studentów. Brak owych umiejętności traktują jako coś wstydliwego, co należy ukryć; unikają zadawania pytań, by nie zdemaskować swojej niewiedzy (Świgoń, 2009b, s. 177-178).

Mellon wyodrębniła cztery przyczyny takiego stanu rzeczy:

- wielkość biblioteki uniwersyteckiej (studenci, przyzwyczajeni do korzystania z małych bibliotek miejskich i szkolnych, czują się przytłoczeni wielkością gmachu biblioteki akademickiej, pełnej różnego rodzaju pomieszczeń, nierzadko rozproszonych w różnych budynkach);
- brak wiedzy o lokalizacji działów i różnego typu materiałów w bibliotece (w czytelnich często obowiązuje wolny dostęp do zbiorów, co stanowi poważny problem dla studenta, który – bojąc się poprosić bibliotekarza o pomoc – woli unikać wizyt w bibliotece);
- brak wiedzy, jak rozpocząć proces wyszukiwawczy;
- brak umiejętności efektywnego kontynuowania i zakończenia procesu poszukiwania informacji (Shoham i Mizrachi, 2001, s. 305).

Etapy procesu wyszukiwawczego według Carol C. Kulthau

Dwie ostatnie wymienione powyżej przyczyny znalazły potwierdzenie w wynikach badań przeprowadzonych przez Carol C. Kulthau, która skoncentrowała się na procesie wyszukiwawczym z punktu widzenia użytkownika. Podzieliła ona tok wyszukiwawczy na sześć etapów: zainicjowanie zadania, wybór problematyki badawczej lub tematu, poznanie literatury przedmiotu, uściślenie tematu, zbieranie informacji na wyodrębniony temat, zakończenie procesu. Na każdym szczeblu może

pojawić się lęk i niepewność. Lęk ten przeszkadza wówczas twórczemu myśleniu. Nawet ostatnie stadium – zakończenie procesu może stanowić problem. Ostatni etap związany jest bowiem z obawami o efekty pracy oraz wiąże się z obowiązkiem zwrócenia materiałów. Źródłem lęku mogą być wówczas możliwe konsekwencje w przypadku przetrzymania lub zniszczenia książki, zwłaszcza gdy już wcześniej student musiał z tego powodu zapłacić karę (Jiao, Onwuegbuzie i Lichtenstein, 1996, s. 158).

Bariery w korzystaniu z biblioteki – badania Sharon L. Bostick

Kolejne studia nad odkrywaniem przyczyn i skutków wywoływanych przez lęk przed biblioteką podjęła m.in. Bostick, która wyodrębniła pięć głównych grup czynników istotnych dla badanego zjawiska, znanych w literaturze jako LAS – Library Anxiety Scale (Scoyoc, 2003, s. 330):

- bariery uzależnione od personelu (barriers with staff):
 - związane z postawą pracowników wobec użytkowników, którzy odbierają personel jako nieuprzejmy, niechętny, zbyt zajęty, by udzielać pomocy;
- bariery afektywne (affective barriers):
 - związane z subiektywną oceną własnych możliwości, niską samooceną, niechęcią w okazywaniu własnej niewiedzy;
 - przejawiające się obawą, że nie znajdzie się informacji, a co za tym idzie, wizyta w bibliotece okaże się stratą czasu;
- komfort w bibliotece (comfort with the library):
 - czynnik związany z wielkością biblioteki, jej architekturą, wygodą miejsca pracy, wystrojem wewnątrz;
 - brak komfortu i spokoju powoduje wzrost poziomu lęku;
- wiedza o bibliotece (knowledge of the library):
 - stopień znajomości działów, rozmieszczenia pomieszczeń, sposobów i technik wyszukiwania informacji;
 - brak wiedzy o lokalizacji poszczególnych pomieszczeń i działów prowadzi do frustracji i unikania kontaktu z biblioteką;
 - znajomość narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych i niezbędnej terminologii – jeśli studenci nie odbierają biblioteki jako miejsca przyjaznego, prawdopodobnie nie będą efektywnie korzystać z biblioteki. Im bardziej student czuje się obco w bibliotece, tym bardziej będzie sfrustrowany lub przestraszony (Mellon, 1988, s. 137-139);
- bariery mechaniczne (mechanical barriers):
 - związane ze stopniem znajomości nowoczesnych technologii (komputery, skanery, drukarki, kserokopiarki, stanowiska samoobsługowego zwrotu książek itp.) (Mizrachi i Shoham, 2004, s. 26-38; Jiao i Onwuegbuzie, 2004, s. 138-144; Jera-bek, Meyer i Kordinak, 2001, s. 277-289).

Ważne odkrycia

Zjawiskiem „library anxiety” zajmowali się głównie Qun G. Jiao i Anthony J. Onwuegbuzie, którzy przeprowadzili wiele badań umożliwiających rozwinięcie i usystematyzowanie wiedzy o bibliotecznym lęku. Na początku swoich dociekań wzięli pod uwagę korelacje między lękiem przed biblioteką a cechami demograficznymi jednostki (płeć, wiek, narodowość, rok studiów)³, a następnie takimi determinantami jak: cechy osobowości, styl uczenia się, poziom umiejętności w korzystaniu z komputera (Onwuegbuzie i Jiao, 1998, s. 235-249; Jiao i Onwuegbuzie, 1999a, s. 202-216; Jiao i Onwuegbuzie, 1999b, s. 365-371). Z obserwacji badaczy wynika, że jednostki narażone na lęk przed biblioteką w innych sytuacjach nie wykazywały żadnych objawów świadczących o strachu. Co ważne, osoby podatne na stres związany z wizytą w bibliotece przejawiały cechy właściwe perfekcjonistom, stąd tak duże obawy przed ujawnieniem rodzinie, wykładowcom i kolegom swoich niedostatków wiedzy o procesie wyszukiwawczym i zasadach korzystania ze zbiorów. Perfekcjonista z natury musi bowiem być najlepszy we wszystkim co robi, a minimalne potknięcia urastają w jego oczach do rozmiarów katastrofy. Wobec tego, by nie doświadczyć niepowodzenia, woli unikać sytuacji, w których mógłby popełnić błąd, a tym samym pokazać, że nie jest idealny. Nawet jednorazowy pobyt w bibliotece, który nie zakończył się sukcesem, może wzbudzić w jednostce kompleksy. Unikać wówczas będzie jakichkolwiek wizyt w tym nieprzyjaznym dla niego miejscu.

Kolejną grupę studentów narażoną na doznawanie nieprzyjemnych wrażeń w bibliotece, stanowią osoby, które zostawiają realizację zadań na później. Odłożenie wykonania zadanej pracy powodowane jest m.in. obawą o jej wyniki i strachem przed popełnieniem błędu. Badania dowiodły, że zjawisko „library anxiety” właściwe jest dla osób o dużej motywacji do nauki, które – zmuszone do łączenia studiów z pracą zawodową – nie zawsze mają wystarczająco dużo czasu na wizyty w bibliotece, a co za tym idzie, nie są właściwie zaznajomione z tym miejscem.

Onwuegbuzie prześledził wpływ lęku przed biblioteką na pisanie dysertacji dyplomowych, ujawniając, że „library anxiety” odgrywa ogromną rolę rzutującą na efekty pracy studentów. Do tego dochodzą również lęk przed kompozycją („composition anxiety”), lęk przed statystyką („statistic anxiety”) oraz lęk przed procesem wyszukiwawczym

³ Badania dotyczące wpływu narodowości i języka ojczystego na poziom lęku przed biblioteką przeprowadziły S. Shoham i D. Mizrachi (Shoham i Mizrachi, 2001) oraz M.A. Anwar, N.M. Al-Kandari i C. Al-Qallaf (Anwar, Al-Kandari i Al-Qallaf, 2004).

(„research process anxiety”). Studenci odczuwają wówczas presję, aby jak najlepiej napisać tekst, jednak bariery związane z proszeniem o pomoc, brakiem wiedzy o etapach procesu wyszukiwawczego, a w końcu z obawą o brak źródeł powodują słabe wyniki końcowe (Onwuegbuzie, 1997, s. 5-33).

Podobny wydzźwięk ma również samoocena jednostki i styl uczenia się. Zdaniem Claudii E. Cornet (Jiao i Onwuegbuzie, 1999a, s. 205, 214), każdy rodzi się z indywidualnymi tendencjami w zakresie uczenia się; wynikają one m.in. z kultury, dojrzałości, rozwoju. Poprzez obserwację zachowań, werbalnej i niewerbalnej ekspresji (słownictwo, ton głosu, gestykulacja, wyraz twarzy, postawa) można łatwo rozpoznać przedstawiciela danego typu i dostosować warunki oraz pomoce zarówno dla wzrokowców (plansze), słuchowców (nagrania dźwiękowe), ludzi preferujących indywidualne dociekania i uczących się w grupie. Zrozumiałe jest, że dla użytkowników, którzy w czasie pracy lubią ciszę i samotność, czytelnia (oczywiście dobrze zorganizowana) to miejsce idealne. Z kolei osoby preferujące w czasie nauki ruch i obecność kolegów odczuwają największy poziom lęku, gdyż w spokojnym miejscu czują się ogromnie przytłoczeni i sfrustrowani. Z badań Onwuegbuzie i Jiao wynika, że większe nasilenie lęku występuje u osób, które nie lubią podejmować się trudnych zadań po południu (Onwuegbuzie i Jiao, 1998, s. 243), a to przecież wówczas notuje się największe natężenie ruchu w bibliotekach. Natłok innych użytkowników budzi więc uzasadniony lęk.

W czasach szeroko rozwiniętej informatyzacji, obejmującej niemal wszystkie sfery życia, opanowanie obsługi komputera jest niezbędne. Dotyczy to także kształcenia akademickiego (w tym np. wyszukiwania informacji w bazach danych, dostępu do publikacji w formie elektronicznej), dlatego użytkownicy bibliotek mniej zaznajomieni ze sprzętem komputerowo-biurowym mogą odczuwać lęk przed korzystaniem z tych udogodnień, a tym samym unikać wizyt w bibliotece. Zjawisko takie określane jest w literaturze jako „computer anxiety”. Matthew Maurer i Michael Simonson opisali zachowania osób, które boją się korzystać z komputera.

Sygnały świadczące o „computer anxiety”:

- nadmierna ostrożność przy korzystaniu z komputera;
- negatywne uwagi dotyczące komputerów i komputeryzacji;
- unikanie komputerów i przestrzeni, gdzie są one ulokowane;
- usiłowanie skrócenia do minimum czasu korzystania z komputera (Mizrachi i Shoham, 2004, s. 29).

Obecnie coraz więcej bibliotek udostępnia poprzez Internet katalogi, bazy danych, jak również digitalizuje cenne kolekcje. Korzystanie z komputera staje się nieodzowne, zwłaszcza w bibliotekach akademickich. Użytkownicy odczuwający lęk muszą zatem uzyskać rzetelną pomoc, aby ich obawy zostały zminimalizowane.

Podsumowując, źródeł lęku można doszukiwać się w osobistych predyspozycjach „zależnionych” użytkowników bibliotek. Większy lęk odczuwają studenci pierwszego roku⁴, którzy na początku swojej akademickiej drogi muszą zmierzyć się z wieloma stresującymi sytuacjami, a biblioteka uczelniana nie przypomina ani rozmiarem, ani zasadami korzystania placówek, do których uczęszczali wcześniej. Z kolei magi-stranci oraz doktoranci świadomi, że oczekuje się od nich napisania poprawnych prac końcowych oraz odpowiedniego przygotowania do korzystania ze źródeł informacji, czują obawy związane z ujawnieniem swoich niedostatków. Jeśli dojdą do tego dotychczasowe złe doświadczenia biblioteczne (zwrócenie uwagi przez bibliotekarza, niepochlebne komentarze, kary, brak źródeł) poziom lęku zwiększy się i niezwykle trudno będzie go zniwelować.

Kolejnym źródłem lęku, dotyczącym studentów pobierających naukę na zagranicznych uczelniach, jest język. Mając świadomość niewystarczającego stopnia znajomości języka obcego, użytkownicy tej grupy mogą obawiać się niezrozumienia ze strony personelu. Jeśli dojdzie do tego pochodzenie i różnice kulturowe, bariery te mogą być szczególnie trudne do pokonania.

Inną grupę czynników wywołujących lęk przed biblioteką stanowią umiejętności, czyli m.in. znajomość procesu wyszukiwania informacji, zdolność pisania prac zaliczeniowych, a także „computer anxiety”. Im większa wiedza w zakresie poszukiwania odpowiednich źródeł, wyszukiwania w bazach danych oraz korzystania z komputera, tym większe prawdopodobieństwo, że użytkownik chętnie będzie odwiedzał bibliotekę. O ile nie pojawi się bariera związana z fizyczną stroną korzystania z niej (wielkość biblioteki, personel, komfort pracy), efekty mogą być bardzo dobre.

Budynek, w którym mieści się biblioteka, także może napawać lękiem. Biblioteki akademickie zazwyczaj usytuowane są w ogromnych gmachach, mają wiele pomieszczeń, służących różnym celom. Brak odpowiednich oznaczeń powoduje zagubienie. Ponadto, w przypadku bibliotek wydziałowych, poszczególne agendy niejednokrotnie są rozmieszczone w różnych częściach budynku, co dodatkowo wprowadza chaos i frustrację.

⁴ Jak wynika z badań M. Świgoń, w Polsce ok. 80% studentów I roku napotyka trudności w poszukiwaniu informacji w bibliotece, a ok. 40% odczuwa obawy związane z korzystaniem z biblioteki akademickiej (Świgoń, 2004a).

Jedną z istotnych przyczyn unikania biblioteki jest personel⁵, często postrzegany jako niedostępny, nieuprzejmy, onieśmielający i zbyt zajęty, by udzielać pomocy. Dlatego zrozumiałym jest ograniczanie kontaktu z tego typu pracownikami. Wystarczy jednorazowa sytuacja, odebrana przez użytkownika jako przykra, żeby nigdy więcej nie zawitał w progi nieprzyjaznej placówki. Stąd – mimo iż wyniki polskich badań wskazują na inne główne problemy nękające polskich studentów (brak źródeł, długi czas oczekiwania na zarezerwowaną książkę, niemożność wykonywania odbitek kserograficznych, mała liczba stanowisk komputerowych (Majewska i Szyda, 2006) – personel również stanowi istotny element zjawiska „library anxiety”⁶. Bibliotekarzy powinna zawsze cechować życzliwa i uprzejma postawa wobec użytkowników, zarówno tych „zaprzyjaźnionych” z biblioteką, jak i „załęknionych”.

Jak zniwelować „library anxiety”?

Badania dowodzą, że jedną z przyczyn lęku przed biblioteką jest brak wiedzy o niej. Podstawowym działaniem powinno być więc odpowiednie przeszkolenie użytkowników. Biblioteki akademickie obligatoryjnie przeprowadzają kursy dla słuchaczy pierwszych lat studiów, jednak ich efekty wydają się niewystarczające. W literaturze przedmiotu bardzo wiele mówi się o wpływie szkoleń bibliotecznych na przyszłe kontakty z biblioteką uczelnianą. Badacze uważają, że poza zajęciami przeprowadzonymi osobiście przez nauczyciela, treści przekazane w czasie spotkania powinny być dostępne w Internecie, by student miał do nich dostęp także w domu. Dowodzą jednocześnie, że samo udostępnienie instrukcji w sieci nie przyniesie oczekiwanych skutków, gdyż to podczas spotkania „na żywo” student oswaja się z miejscem i pracownikami biblioteki⁷. Korzystne jest wprowadzić udostępnianie regulaminów oraz informacji o tym, jak korzystać z biblioteki online, jednak biorąc pod uwagę odmienne style uczenia się, należy dostosować je do różnych grup czytelników, tj. obok tekstu zamieszczać tabele, grafikę, zdjęcia.

W literaturze fachowej specjaliści podkreślają konieczność współpracy pomiędzy bibliotekami akademickimi a szkołami ponadgimnazjalnymi w zakresie pozyskiwania i udostępniania źródeł informacji. Współdziałanie to może przynieść doskonały skutek profilaktyczny i efektywnie niwelować lęk przed biblioteką. Można założyć, że stu-

5 Por.: Z. Żmigrodzki (1996), *Patologia biblioteczna*. Katowice, s. 20-25, 41-44.

6 Według badań M. Świgoń bariery związane z personelem uplasowały się na ostatnim miejscu w hierarchii, co świadczy o pozytywnej opinii polskich studentów na temat pracowników bibliotek (Świgoń, 2004a).

7 Rady w zakresie prowadzenia szkoleń bibliotecznych przedstawiły m.in. T.A. Oswald i M. Turnage, 2000.

dent pierwszego roku łatwiej odnajdzie się w akademickiej rzeczywistości i bibliotecznej przestrzeni, jeśli wyniesie pozytywne doświadczenia z korzystania z biblioteki szkolnej. Ogromną rolę spełniają też (niestety w dalszym ciągu mało rozpowszechnione) wycieczki do bibliotek naukowych adresowane do uczniów szkół ponadpodstawowych oraz samych studentów (Varner, Schwarz i George, 1996, s. 355-359). Stworzenie programów przybliżających zagadnienie środowiska informacyjnego wraz z jego elementami i narzędziami leży w gestii bibliotek szkolnych. Szczęśliwie coraz więcej placówek szkolnych tworzy multimedialne centra informacji. Oswojenie uczniów z nowoczesnymi technologiami w szkole pozwala uniknąć stresujących sytuacji na późniejszych etapach edukacji. Dlatego bibliotekarze szkolni powinni przekazywać pozytywne wzorce uczniom, poczynając od najmłodszych klas (zabawy w bibliotece, poznawanie budowy książki, tworzenie katalożków itp.). Szkoła odgrywa bowiem istotną rolę w kształtowaniu postaw czytelniczych, tam uczniowie nabywają kompetencje czytelnicze i informacyjne. Toteż bez dobrze zaopatrzonych bibliotek szkolnych, fachowej i przyjaznej obsługi, przy równoczesnym braku potrzeby korzystania z tego zaplecza, kształtowanie nawyków lekturowych będzie nieefektywne (Chymkowski, 2011). Jeśli uczeń doświadczy przykrew sytuacji w bibliotece, o ile nie spotka na swojej drodze bibliotekarza z pasją, dobrym przygotowaniem z zakresu psychologii, cierpliwego, o przyjaznym usposobieniu, fobia biblioteczna może towarzyszyć uczniowi przez całe życie. Stąd tak niezwykle ważne jest uświadomienie pracownikom bibliotek skutków, jakie płyną z negatywnych doświadczeń czytelników.

Architektura i wystrój biblioteki również mogą być źródłem niepokoju. Należałoby więc tak zorganizować lokal, aby był przytulny i sprzyjał kontaktowi ze słowem pisany. Mając na uwadze różne typy osobowości użytkowników, warto stworzyć warunki zarówno dla osób lubiących indywidualną pracę, jak i tych, którzy najlepiej przyswajają wiedzę przebywając w grupie. Istotnym jest, aby miejsca pracy – w tym stanowiska komputerowe – spełniały zasady ergonomii. Konieczne jest także wprowadzenie systemu przejrzystych i zrozumiałych dla wszystkich oznaczeń poszczególnych agend, działów. Wszystko to, uzupełnione miłym dla oka wystrojem, spowoduje, że użytkownik chętnie będzie do biblioteki wracać.

Warto przypomnieć, że przyjazną atmosferę biblioteki budują jej pracownicy w bezpośrednim kontakcie z czytelnikami. Bibliotekarze powinni zatem:

- zdawać sobie sprawę, że istnieje zjawisko lęku przed biblioteką;
- zapewniać pozytywne doświadczenia biblioteczne;
- przechodzić odpowiednie szkolenia kształtujące postawę wobec użytkowników (życzliwość, profesjonalizm, dostępność);

- zachęcać użytkowników do udziału w różnego rodzaju szkoleniach i kursach bibliotecznych, dotyczących źródeł informacji, tworzenia bibliografii, rozwijających umiejętności w zakresie strategii wyszukiwawczych (Jiao i Onwuegbuzie, 1997, s. 372).

Słowo końcowe

Misją każdej biblioteki jest zapewnienie dostępu do rzetelnych źródeł informacji, realizacja informacyjnych i kulturalnych potrzeb użytkowników oraz służyć wszechstronną pomocą. U źródeł „library anxiety” leżą z pewnością niewystarczające umiejętności użytkowników, osobiste predyspozycje oraz wcześniejsze doświadczenia biblioteczne. Umiarkowany poziom lęku może być pomocny, jako motywator do poznawania biblioteki. Wysoki poziom stresu działa natomiast niezwykle niekorzystnie na samopoczucie jednostki i powoduje unikanie nieprzyjaznego miejsca. Stąd tak niezwykle istotne są działania edukacyjne bibliotek, m.in. organizowanie profesjonalnych szkoleń oraz tworzenie jasnych i zrozumiałych instrukcji, dostępnych w bibliotece oraz online. Postuluje się ponadto nawiązanie szeroko rozwiniętej współpracy pomiędzy bibliotekami różnych typów. Od bibliotekarzy oczekuje się otwartości i przychyłnej postawy. Będzie to pierwszy duży krok do przezwyciężenia bibliotecznych fobii u dotkniętych lękiem użytkowników. Tylko wówczas każdy użytkownik bez wahania powie: „Biblioteka zawsze po drodze, nie mijam – wchodzę”.

Bibliografia

- Antell K. (2004), *Why do college students use public libraries?* „Reference & User Service Quarterly”, vol. 43, no 3, pp. 227-236.
- Anwar M. A., Al-Kandari N. M., Al-Qalaf C. L. (2004), *Use of Bostick's Library Anxiety Scale on undergraduate biological sciences students of Kuwait University*. „Library & Information Science Research”, vol. 26, no 2.
- Burford V. (1997), *Public library instruction: a novice's experience*. „Research Strategies”, vol. 15, no 2, pp. 106-111.
- Caboy E. S. (2004), *Put some feeling into it! Integrating affective competencies into K-20 information literacy standards*. „Knowledge Quest”, vol. 32, no 4, s. 25-28.
- Chwałek J. (2006), *Lęk w bibliotece*. „Bibliotheca Nostra”, nr 3 (7), s. 7-11.
- Chymkowski R. (2011), *Wylączeni z kultury pisma. Komentarz do badań społecznego zasięgu książki* [online]. [dostęp: 2011-03-02]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bn.org.pl/download/document/1297852774.pdf>.
- Collins K. M. T., Veal R. E. (2004), *Off-campus adult learners' levels of library anxiety as a predictor of attitudes toward the Internet*. „Library & Information Science Research”, vol. 26, no 1, s. 5-14.

- Donaldson K. A. (2000), *Library research success: designing an online tutorial to teach information literacy skills to first-year students*. „The Internet and Higher Education”, no 2 (4), s. 237-251.
- Jerabek J. A., Meyer L. S., Kordinak S. T. (2001), „*Library anxiety*” and „*computer anxiety*”: measures, validity, and research implications. „Library & Information Science Research”, vol. 23, no 3, s. 277-289.
- Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J. (1997), *Antecedents of library anxiety*. „Library Quarterly”, vol. 67, no 4, s. 372-389.
- Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J. (1999 a), *Identifying library anxiety through students' learning-modality preferences*. „Library Quarterly”, vol. 69, no 2, s. 202-216.
- Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J. (1999 b), *Perfectionism and library anxiety among graduate students*. „The Journal of Academic Librarianship”, nr 5, s. 365-371.
- Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J. (2004) *The impact of information technology on library anxiety: the role of computer attitudes*. „Information Technology and Libraries”, vol. 23, no 4, s. 138-144.
- Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J., Lichtenstein (1996), *Library anxiety: characteristics of 'at-risk' college students*. „Library & Information Science Research”, vol. 18, no 2, s. 151-163.
- Majewska A., Szyda M. (2006), *Czy biblioteka może być powodem stresu?* „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy” [online]. 2002, nr 2 (76) [dostęp: 2011-03-02]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.info/2006/72/majewska_szyda.php.
- Mellon C. C. (1988), *Attitudes: the forgotten dimension in library instruction*. „Library Journal”, vol. 113, no 14, s. 137-139.
- Mizrachi D., Shoham S. (2004), *Computer attitudes and library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B. Ed. students*. „The International Information & Library Review”, vol. 36, no 1, s. 26-38.
- Onwuegbuzie A. J. (1997), *Writing a research proposal: the role of library anxiety, statistic anxiety, and composition anxiety*. „Library & Information Science Research”, vol. 19, no 1, s. 5-33.
- Onwuegbuzie A. J., Jiao Q. G. (1998), *The relationship between library anxiety and learning styles among graduate students: implications for library instruction*. „Library & Information Science Research”, vol. 20, no 3, s. 235-249.
- Onwuegbuzie A. J., Jiao Q. G., Bostick S. L. (2004), *Library anxiety: theory, research, and applications*. Oxford.
- Oswald T. A., Turnage M. (2000), *First five minutes*. „Research Strategies”, vol. 17, s. 347-351.
- Pawelka E. (2008), *Rola biblioteki szkolnej w pokonywaniu library anxiety*. „Biblioteka w Szkole”, nr 10, s. 3-5.
- Samson S., Millet M. S. (2004), *The learning environment: first year students, teaching assistants, and information literacy*. „Research Strategies”, vol. 19, s. 84-98.
- Scoyoc A. M., (2003), *Reducing library anxiety in first-year students*. „Reference & User Service Quarterly”, vol. 42, no 4, s. 329-341.
- Shoham S., Mizrachi D. (2001), *Library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B. Ed. students*. „The Journal of Academic Librarianship”, vol. 27, no 4, s. 305-319.
- Świgoń M. (1995), *Bariery informacyjne, które napotykają studenci podczas samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywa-*

nia informacji. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, nr 2, s. 19-25.

Świgoń M. (2002a), „*Library anxiety*”, czyli lęk przed biblioteką. „Bibliotekarz”, nr 4, s. 11-15.

Świgoń M. (2002b), *Poszukiwanie informacji w bibliotece jako źródło niepokoju – badania wśród studentów*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, nr 1, s. 12-19.

Świgoń M. (2003a), *Bariery informacyjne w środowisku naukowym - badania pilotażowe*. „Przegląd Biblioteczny”, nr 4, s. 384-405.

Świgoń M. (2003b), *Problemy użytkowników a biblioteka idealna*. „Bibliotekarz”, nr 6, s. 2-5.

Świgoń M. (2004a), „*Library anxiety*” – bariera informacyjna w bibliotekach akademickich. W: Nowoczesna Biblioteka Akademicka: Olsztyn 20-21 maja 2004 [online]. EBIB Materiały konferencyjne nr 9 [dostęp: 2011-03-02]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php>.

Świgoń M. (2009a), *Library anxiety*:

przeгляд współczesnych kierunków badań. „Przegląd Biblioteczny”, nr 3, s. 313-324.

Świgoń M. (2009b), *Library anxiety: teoria, założenia, modele*. „Przegląd Biblioteczny”, nr, s. 177-189.

Tag S. G. (2004), *A library instruction survey for transfer students: implications for library services*. „The Journal of Academic Librarianship”, vol. 30, no 2, s. 102-108.

Tricarico M. A., Daum Tholl S. von, O'Malley E. (2001), *Interactive online instruction for library research: the small academic library experience*. „The Journal of Academic Librarianship”, vol. 30, no 2, s. 220-223.

Varner C. H., Schwarz V. M., George J. (1996), *Library Instruction and technology in a general education 'Gateway' course: the student's view*. „The Journal of Academic Librarianship”, vol. 22, no 5, s. 355-359.

Whitmire E. (2001), *A longitudinal study of undergraduates' academic library experience*. „The Journal of Academic Librarianship”, vol. 27, no 5, s. 379-385.

Żmigrodzki Z. (1996), *Patologia biblioteczna*. Katowice.

Monika Kulik

„Library anxiety” as a factor limiting the frequency of visits in a library

Summary

„Library anxiety” is a problematic phenomenon both for the library users and the workers. The article presents the latest scientific discoveries related with that fear. It also discusses the source materials concerning the „library anxiety”, as well as the manners of dealing with this negative phenomenon, trying to make library a commonly and willingly visited place.