

Prof. Marquita Harnett*

V prvej časti príspevku prof. Marquity Harnett, ktorá pôsobí ako vedúca pracovníčka v Právnickej knižnici na Univerzite v Novom Mexiku (University of New Mexico, UNM) a zároveň prednáša na Katedre knižničných štúdií a informačných technológií (UNM School of Law Library and Information Technology), sme vymedzili pojem úzkosť z knižnice, objasnili, čo vyvoláva tento negatívny psychický jav, ako ho môžu knihovníci identifikovať a aké opatrenia by mali prijímať na jeho potlačenie. V druhej časti článku si rozoberieme, čo môžu priniesť knihovníkom výsledky výskumov tohto javu.

Naše doterajšie úvahy sa sústreďovali na faktory, ktoré prispievajú k vzniku úzkosti v prostredí knižnice. Čo priniesli knihovníkom doterajšie výskumy tohto negatívneho javu?

V literatúre sa uvádza, že úzkosť z knižnice ovplyvňuje študijné výsledky (úspech či neúspech) prostredníctvom študijných prístupov a určitých foriem neprimeraného správania. Štúdie okrem toho ukazujú, ako sa knihovníci po skúsenostiach s úzkosťou z knižnice učia uplatňovať tie najlepšie postupy pri bibliografických inštrukciách.

S úzkosťou z knižnice sa stretávame u vysokoškolských aj postgraduálnych študentov. Qun G. Jiao a Anthony J. Onwuegbuzie uskutočnili mnohé výskumy venované tejto problematike a zistili, že niektoré anomálie v správaní študentov (napr. perfekcionizmus alebo časté odkladanie práce na neskôr) sú skutočne spojené s úzkosťou z knižnice. Dospeli k záveru, že pre sociálnych perfekcionistov znamená knižnica akési ohrozenie a že medzi perfekcionizmom a úzkosťou z knižnice jestvuje súvislosť.

Tieto poznatky sú v súlade so štúdiou Constance Mellonovej, podľa ktorej majú študenti trpiaci úzkosťou z knižnice pocit, že iba oni sú neschopní využívať knižničné služby, kým ostatní študenti takýto problém nepoznajú. Táto neschopnosť je pre nich zahanbujúca, snažia sa ju zakryvať a aby nebola odhalená, zdráhajú sa požiadať knihovníkov o pomoc. Takáto úzkosť potom s veľkou pravdepodobnosťou vedie k vyhýbaniu sa knižnici.

Vyhýbanie sa knižnici súvisí aj s javom odsúvania povinností na neskoršie obdobie (tzv. akademická prokrastinácia). Strach zo zlyhania alebo odpor k úlohám a následné odsúvanie povinností má súvislosť s bariérami na strane knižničného personálu, s podmienkami pri využívaní knižnice, s orientáciou v knižnici, ale aj s emocionálnymi bariérami. Hoci nie je jasné, či ide o kauzálny vzťah, je to dôkaz, že v tomto procese zohrávajú úlohu nielen také faktory, ako sú časový manažment či zručnosť v štúdiu, ale aj kognitívne a afektívne komponenty.

Uviedli sme iba dva príklady anomálií správania, ktoré súvisia s úzkosťou v knižnici. Je zrejmé, že úzkosť

z knižnice môže mať za následok zhoršenie študijného prospechu, a to najmä u študentov, ktorí majú problém osloviť knihovníka, keď potrebujú pomoc, a aj preto sú v štúdiu menej úspešní.

Prínos priekopníckeho diela Constance Mellonovej z roku 1986 spočíva nielen v identifikácii úzkosti z knižnice, ale i v odhalení jej vplyvu na študijné výsledky. Počas prípravy knižničnej inštrukcie zistila, že úzkosť, ktorú pociťujú študenti pri práci v knižnici, sa výrazne zmierňuje po kontakte s knihovníčkou. Na základe tohto zistenia navrhla, aby knižnice organizovali pre študentov bibliografické inštrukcie a doplňovali ich informáciami o fenoméne úzkosti z knižnice a najmä ubezpečovaním, že ide o bežný jav. Uvedomila si, že úzkosť pociťovaná v prostredí knižnice treba zmierniť skôr, než sa začne vlastná bibliografická inštrukcia. A hoci sú samotné inštrukčné programy realizované na počítačoch užitočné, zdá sa, že najlepšie výsledky prinášajú vtedy, keď inštrukcie vedie knihovník. Takéto stretnutia umožňujú študentom nadviazať kontakt s knihovníkmi, vyžadujú si ich prítomnosť v knižnici a dovoľujú im dôkladne sa oboznámiť s prostredím knižnice i s jej okolím. Online výučbové programy si možno spustiť v akejkoľvek počítači, takže je ľahké vyhnúť sa knižnici, no to je kontraproduktívne. Preto by sa úloha knihovníka pri zmiernovaní úzkosti z knižnice nemala podceňovať.

Existuje nepočtené množstvo článkov o osvedčených postupoch na zmiernenie tohto problému u používateľov, rovnako ako množstvo literatúry o postupoch, ktoré sa dajú uplatňovať mimo knižnice. Aby takéto postupy pomohli používateľom prekonať strach, malo by sa cieľene prechádzať od jednoduchých inštrukcií k široko zameraným knižničným programom. Počas bibliografických inštrukcií, ktoré trvajú spravidla 50 – 60 minút, je pre pozitívny priebeh interakcie knihovníka s používateľmi či študentmi rozhodujúcich prvých päť minút. Prezentácie by mali byť dobre organizované, pútavé a nemali by sa snažiť obsiahnuť príliš veľa tém v krátkom čase. Väčšina odborníkov sa zhoduje, že je dôležité, aby si používatelia uvedomovali svoj strach, neistotu, zmätok či nepríjemné skúsenosti, knihovníci s nimi o týchto

e-mail: harnett@law.unm.edu

pocitoch otvorene hovorili a vždy ich ubezpečili, že podobné pocity neprežívajú len oni sami.

Veľa odporúčaní sa týka aj vedenia rozhovorov v určitých situáciách.

Hneď na začiatku je dôležité, aby knihovník nadviazal s používateľom očný kontakt a prirodzene sa usmial. Zároveň by mal akúkoľvek prácu odsunúť nabok, aby používateľovi ukázal, že sa bude venovať len jemu. Pri vlastnom rozhovore by mal používať otvorené otázky. Formulovaním domnienok a dohadov a odpoveďami typu *áno – nie* dáva knihovník najavo istú netrpezlivosť a snahu urýchliť rozhovor. Do rozhovoru by mal vždy zapájať aj používateľa a zároveň mu vysvetľovať, čo práve robí a prečo to robí. Tým sa vytvára vzájomná dôvera a istá citová spriaznenosť, ktorá používateľovi naznačuje, že knihovník sa plne sústreďuje na jeho problém a že je ochotný pomôcť mu aj v budúcnosti. Takisto je dôležité, aby sa knihovník zaujímal o používateľa aj pri jeho ďalšej návšteve v knižnici, a tým prejavil ochotu nechať ho v neistote.

Problém úzkosti z knižnice je veľmi zložitý a zasahuje všetky stránky fungovania knižnice. Zároveň môže ovplyvňovať individuálne študijné prístupy, prehlbovať niektoré formy neprimeraného správania a samozrejme negatívne ovplyvňovať študijný prospech. Ukázalo sa, že kontakt s knihovníkmi môže úroveň úzkosti z knižnice u študentov výrazne znížiť.

Úzkosť z knižnice sa prejavuje rôznymi obavami, depresívnymi pocitmi, vyhýbaním sa povinnostiam a pod. Pracovníci referenčných služieb knižnice môžu tento problém riešiť pomocou osvedčených postupov v práci so študentskou komunitou. Jednou z prvých možností je rozhovor s používateľom počas bibliografických inštruktáží.

Constance A. Mellonová, Carol C. Kuhlthauová a Sharon L. Bosticková síce vypracovali porovnávacie štú-

die, ktoré umožňujú lepšie spoznať fenomén úzkosti z knižnice, no nikto sa nevenoval tejto téme tak intenzívne a mnohostranne ako Qun G. Jiao a Anthony J. Onwuegbuzie. Sú autormi trinástich článkov, obsahujúcich kvantitatívne rozbor, a nedávno vydali spolu so Sharon L. Bostickovou publikáciu venovanú tejto téme.

Úzkosť z knižnice vyvoláva v neknížničných kruhoch neraz posmešnú reakciu. Je však zaujímavé, že na tento jav reagujú s údivom aj samotní knihovníci, hoci ide o závažný problém a oni by mali poznať všetky jeho príznaky a byť pripravení odhodlane ho riešiť. Vyhýbanie sa knižnici, zlé študijné výsledky, odkladanie povinností, presúvanie termínov a pod. – to všetko je v protiklade s ideálmi informačnej gramotnosti, s podporou využívania knižnic a s formovaním celoživotne sa vzdelávajúcich občanov.

POZNÁMKY

- JIAO, Q. G., ONWUEGBUZIE, A. J. Perfectionism and library anxiety among graduate students. In *The Journal of Academic Librarianship*, 1998, r. 24, č. 5, s. 365 – 71.
- JIAO, Q. G., ONWUEGBUZIE, A. J. I'll go to the library later. The relationship between academic procrastination and library anxiety. In *College & Research Libraries*, 2000, r. 61, č. 1, s. 45 – 54.
- JIAO, Q. G., ONWUEGBUZIE, A. J. Identifying library anxiety through students' learning-modality preferences. In *The Library Quarterly*, 1999, r. 69, č. 2, s. 204.
- MELLON, C. A. (Sept. 1988). Attitudes: the forgotten dimension in library instruction. In *Library Journal*, s. 139.
- OSWALD, T. A., TURNAGE, M. First five minutes. In *Research Strategies*, 2000, r. 17, s. 347 – 351.
- BUSHING, M. *Improving our reference skills*. New Mexico State Library Workshop, 2003.
- JIAO, Q. G., ONWUEGBUZIE, A. J., BOSTICK, S. L. *Library Anxiety: Theory, Research and Applications*. Lanham, MD : Scarecrow Press, 2004.

Preložil Mgr. Tomasz Trancygier

KNIŽNICE V OPTIKE ZÁUJMU SENIOROV

Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma, DrSc., Ing. Ivana Poláková*

Seniori reprezentujú v súčasnosti aktívnu skupinu používateľov knižníc, ktorú charakterizujú osobité čitateľské záujmy so špecifickými nárokmi a požiadavkami. Táto skutočnosť výrazne ovplyvňuje ponuku programov, ktoré pripravujú knižnice práve pre starších občanov. Medzi seniormi však možno identifikovať veľké rozdiely v kognitívnych a psychických schopnostiach, ako aj v intelektuálne orientovaných záujmoch a potrebách, kto-

ré sú podmienené ich vekom, vzdelaním a prostredím, v ktorom žijú.

K výrazným intervenčným faktorom pri posudzovaní nárokov seniorov na knižničné služby popri sociálno-ekonomických činiteľoch patria ich záujmy, záľuby, edukačné potreby, motivačné nástroje, životný program, individuálne schopnosti, životný štýl, spoločenská aktivita a mnohé ďalšie faktory, na ktoré musia pracovníci knižníc prihliadať, ak chcú seniorov vôbec upútať.

Východiskom príspevku je analytický ponor do spoločensko-socializačnej situácie seniorov v procese informač-

* Slovenská národná knižnica, Martin
e-mail: prof.MiroslavTuma@gmail.com; ivana.polakova@snk.sk

ÚZKOSŤ V KNIŽNICI

1. časť

Prof. Marquita Harnett*

Profesorka Marquita Harnett pôsobí od roku 2008 ako vedúca pracovníčka Právnickej knižnice na Univerzite v Novom Mexiku (University of New Mexico, UNM) v meste Albuquerque v USA. Zároveň prednáša na tamtojšej katedre knižničných štúdií a informačných technológií (UNM School of Law Library and Information Technology).

Väčšina ľudí pozná strach prežívaný pred skúškami, strach z matematiky, strach zo zlého prospechu, strach z počítačov alebo úzkosť zo spoločenských kontaktov. Ak sa však zmienime o úzkosti z knižnice, s najväčšou pravdepodobnosťou zaznie udivené „z čoho!“. Úzkosť z knižnice skutočne nie je príliš známy jav, dokonca ani medzi knihovníkmi. Hlavná časť výskumov, ktoré sa doteraz zaoberali úzkosťou z knižnice, sa vzťahuje prevažne na študentov vysokých škôl, no oprávnené sa domnievame, že úzkosť sa vyskytuje u používateľov všetkých typov knižníc.

Čo vyvoláva tento negatívny psychický jav, ako ho môžu knihovníci identifikovať, aké opatrenia by mali prijímať na jeho potlačenie a aké ponaučenia z neho vyplývajú pre knihovnícku obec?

Hoci sa pojem **úzkosť z knižnice** objavil v literatúre už v roku 1972, ako prvá ho v roku 1986 vedecky vymedzila Constance A. Mellonová. Odvtedy sa na jej priekopnícke dielo odvoláva takmer každý článok venovaný tejto téme. Ako Mellonová vo svojej štúdii píše, väčšina študentov sa domnieva, že ostatní vedia vyhľadávať dokumenty a informácie v knižnici lepšie než oni sami a že požiadanim o pomoc by mohli odhaliť svoju hlúposť. Zároveň sa zistilo, že pri potláčaní úzkosti z knižnice u študentov bol kontakt s referenčnými knihovníkmi účinnejší než bibliografické inštrukcie ich učiteľov.

V tejto súvislosti sa musíme zmieniť aj o Carol C. Kuhlthauovej, ktorá uvádza, že na schopnosť študentov spracovávať informácie z mentálneho i tvorivého aspektu, ako aj z hľadiska fyzickej lokalizácie majú brzdiaci účinnosť ich pocity, myšlienky a konanie.

V roku 1992 Sharon L. Bosticková zostavila platný a spoľahlivý nástroj na potvrdenie Mellonovej teórie úzkosti z knižnice. Vo svojej dizertačnej práci navrhla 5-bodovú Likertovu stupnicu so 43 položkami, ktorá umožňuje merať úroveň úzkosti z knižnice. Táto technika potvrdila, že úzkosť z knižnice sa dá identifikovať a aj kvantitatívne merať. Zároveň identifikovala päť faktorov, ktoré prispievajú k úzkosti z knižnice. Sú to:

- emocionálne bariéry,
- fyzické bariéry,

- komfort pri využívaní knižnice,
- poznanie priestorov knižnice,
- bariéry zo strany zamestnancov.

EMOCIONÁLNE BARIÉRY

Emocionálne (citové) bariéry vyjadrujú pocit primeranosti pri využívaní knižnice. Tieto bariéry sa uplatňujú v kombinácii so všetkými ostatnými faktormi, ktoré si opíšeme v ďalšom texte.

FYZICKÉ BARIÉRY

Schopnosť nájsť a používať technické zariadenia v knižnici sú obmedzované fyzickými (mechanickými) bariérami, ktoré existujú v tomto prostredí. Napríklad študenti hľadajú v knižnici kopírovacie zariadenie a keď ho nájdú, dozvedia sa, že na jeho použitie potrebujú buď istú sumu, ale len v drobných minciach, alebo si musia kúpiť kartičku na kopírovanie. Intenzívne využívanie kopírovacích strojov pritom spôsobuje, že návody na ich využívanie sú opotrebované, nečitateľné alebo takmer rozpadnuté. Aj pri tlačení dokumentu z počítača treba vedieť, kde a ako možno získať tlačový výstup a ako zaň uhradiť príslušný poplatok. Noví študenti často nevedia, čo sú mikrofilmy, ako sa s nimi pracuje a ktoré z rôznych typov zariadení by sa mali použiť na získanie prístupu k obsahu mikrofilmu. Mikrofilmy sa totiž môžu čítať na viacerých typoch zariadení, no v každom z nich sa mikrofilm načítava inak. Návody na použitie týchto zariadení môžu, ale nemusia byť umiestnené priamo na strojoch, resp. v ich blízkosti. Aj v týchto prípadoch sa intenzívne využívanie spája so značným opotrebovaním návodov. Z tohto dôvodu by mal knižničný personál monitorovať príslušné technické zariadenia a pomáhať tým používateľom, ktorí majú zábrany pri žiadaní o pomoc.

KOMFORT PRI VYUŽÍVANÍ KNIŽNICE

Úzkosť z knižnice sa prejavuje rozličnými pocitmi. Môže ísť o strach, fóbiu, zmätenosť, hnev, frustráciu, ale aj o pocit neschopnosti, nekompetentnosti, neúnosnej záťaže, izolácie, ignorancie, zahanbenia alebo dezorientácie.

Študenti bývajú frustrovaní najmä vtedy, keď nevedia, kde sa rezervujú knižničné dokumenty, kde je výpožič-

* e-mail: harnett@law.unm.edu

ný pult či informačné oddelenie alebo kde sa dajú nájsť noviny a časopisy. Mnohým frustráciám možno predísť (alebo ich aspoň zmierniť) vhodne rozmiestnenými a dobre viditeľnými nápismi. Orientáciu používateľov môže uľahčiť aj informačný panel s plánom jednotlivých poschodí knižnice a s vysvetlivkami značiek pre jednotlivé priestory.

Knižničný žargón býva tiež príčinou frustrácie návštevníkov knižnice. Stretávajú sa s ním na informačných značkách, voľné dostupných informačných letákok a skladačkách, na webovej stránke knižnice i v jej katalógu. Knihovníci chápu informačné služby ako „pýtajte sa nás na čokoľvek“, ale v tejto záležitosti sa na nich obracia len veľmi malo študentov. Zistilo sa, že zo študentov, ktorí absolvovali v priebehu troch rokov 50-minútové školenie o využívaní knižnice, ani nie polovica vedela, čo vlastne znamená pojem „informačné služby“ (angl. *reference services*). Vysokoškolskí študenti si často mýlia informačné služby (angl. *reference*) s rezerváciou publikácií (angl. *reserve*). Takisto nevedia, že publikáciu si môžu rezervovať nielen pomocou žiadanky, ale aj elektronicky, pričom nevedia, ako to treba urobiť.

Ďalším zdrojom nedorozumení je zvrät „len prezenčne“ (angl. *in library use*), s ktorým sa používatelia stretávajú pri prezeraní katalógu. Môžu sa domnievať, že príslušný dokument už niekto využíva priamo v knižnici, a preto je pre nich nedostupný, resp. pokúšajú sa ho požičať domov a vzápätí zisťujú, že to nejde.

Iba malo študentov chápe rozdiel medzi novinami a (odbornými) časopismi, resp. že termín periodiká zahŕňa obidve kategórie dokumentov.

Niekedy študenti hľadajú miesto, kde sa požičiavajú knihy, pričom len tak prechádzajú okolo značky s nápisom „výpožičný pult“.

Knižnice ponúkajú aj vzdialený prístup k databázam, ak ich chcú používatelia využívať z domova, no z ich strany chýbajú vysvetlenia, na čom sa takáto služba zakladá a ani sa presne neuvádza, čo by si študent mal obstaráť, aby mohol pracovať s databázou na diaľku.

Skratky a akronymy, ktoré sa používajú v knižniciach (napr. MARC, ISBD, OCLC, OCR, EBSCO, CAS), by mali byť vždy vysvetlené, je totiž málo pravdepodobné, že študenti sa budú pýtať na ich význam a riskovať, že knihovníkom budú pripadať ich otázky „hlúpe“. Na niektorých vysokých školách si už uvedomili, že pre mnohých používateľov môže byť knižničná terminológia nezrozumiteľná, resp. zavádzajúca a v snahe predísť negatívne vnímaniu knižnice umiestnili na svojich webových stránkach slovníky knižničných pojmov.

POZNANIE PRIESTOROV KNIŽNICE

Dôvodom stresu a neistoty používateľa môže byť aj priestorové usporiadanie knižnice. V prípade vysokoškolských knižníc môže pôsobiť ohromujúco už samotná veľkosť knižnice. Na druhej strane môžeme uviesť ako príklad príručnú knižnicu oddelenia informačných služieb na univerzite v Novom Mexiku, ktorá je umiestnená za pultom informačnej služby, hneď pri hlavnom vchode. Preto sa noví študenti domnievajú, že príručný

fond pracoviska informačných služieb je vlastne všetko, čo knižnica vlastní, hoci má ešte dve horné a dve dolné poschodia. Dá sa to pochopiť, ak zoberieme do úvahy, že typická knižnica na strednej škole sa veľkosťou podobá príručnej knižnici oddelenia informačných služieb vysokoškolskej knižnice. Nastupujúci študenti prvého ročníka majú iba zriedkavo možnosť absolvovať podrobnejšiu prehliadku celej vysokoškolskej knižnice a málokedy im niekto povie, že v areáli vysokej školy sa môžu nachádzať aj ďalšie, špecializované knižnice.

Klasifikačné systémy knižníc môžu tiež prispieť k zmätenosti a pocitu bezmocnosti u svojich návštevníkov. Napríklad mnohí študenti prvého ročníka nikdy nepoužívali klasifikačný systém Kongresovej knižnice. Ich školské knižnice, od materskej až po strednú školu, ako aj verejné knižnice sú usporiadané spravidla podľa Deweyovho desiatinného triedenia. Systém Kongresovej knižnice nechápu, keď sa dozvedajú, že signatúry sa začínajú písmenami namiesto číslami.

Mellonová uvádza prípad študentky prvého ročníka, ktorá sa na ňu ako na informačnú pracovníčku obrátila s otázkou, kde nájde miestnosť číslo 231. Keď jej vysvetlili, že v univerzitnej knižnici takejto miestnosti niet, zjavne nešťastná a frustrovaná dievčina vyhlásila, že miestnosť 231 tam musí byť, lebo kniha, ktorú práve hľadá, sa podľa údajov z katalógu nachádza práve tam. Mellonová chcela vedieť, kde získala tento údaj. Dozvedela sa, že študentka mala na mysli signatúru RM 231.

Aj keď má väčšina študentov stredných škôl skúsenosti s nejakým typom počítačového katalógu, nemusí to tak byť v prípade starších používateľov. Mnohí totiž nepoznajú elektronické katalógy, ktoré sa dnes nachádzajú vo väčšine knižníc. Systémy OPAC majú často rozličné používateľské rozhrania, veľmi široké je rozpätie množstva a kategórií informácií. Najlepšie systémy OPAC sa vyznačujú zreteľným označením, práca s nimi je jednoduchá a poskytujú podrobné informácie, ako najsť požadovanú jednotku.

K úzkosti z knižnice prispievajú aj online databázy. Podobne ako online katalógy aj tieto databázy majú rozličné používateľské rozhrania, preto by sa mali používatelia naučiť, ako ich využívať. Týka sa to aj postupov rozširovania a zužovania pri vyhľadávaní, rešeršovaní podľa kľúčových slov a vyhľadávania na báze predmetových hesiel alebo Boolovskej logiky.

Ak sa od študentov požaduje vyhľadanie literatúry pre približne jednu významnejšiu prácu do roka, nemajú možnosť získať zručnosti potrebné na efektívne využívanie databáz. Hoci väčšina databáz ponúka pomocníka, ich terminológia je pre nových študentov nezrozumiteľná a môže myliť najmä mladých a starších používateľov vo verejných knižniciach. Po úspešnom vyhľadaní článku v databáze si len málokedy uvedomia, že ide iba o abstrakt a že databáza neposkytuje plné texty článkov. V takýchto prípadoch si musia zistiť, či knižnica vlastní časopis, v ktorom bol príslušný článok uverejnený. Pracovníci informačných oddelení knižníc bežne zažívajú situácie, keď im k pultu prichádzajú študenti s názvami článkov a časopisov, spokojní, že pochopili podstatu knižničného procesu. Vzápätí sa