

MARZENA ŚWIGOŃ

Zakład Archiwistyki, Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej,
Wydział Humanistyczny
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
e-mail: marzena.swigon@neostrada.pl; marzena.swigon@uwm.edu.pl

POLSKA SKALA NIEPOKOJU ZWIĄZANEGO Z KORZYSTANIEM Z BIBLIOTEKI: WYNIKI BADAŃ¹



Marzena Świgoń jest adiunktem na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie. Doktoryzowała się w zakresie bibliologii (specjalność informacja naukowa) na Uniwersytecie Wrocławskim (2005). Do jej najważniejszych publikacji należą: Bariery informacyjne – podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym (Warszawa, 2006); *Indywidualne zarządzanie wiedzą jako wsparcie potencjału kariery. Zarządzanie zasobami ludzkimi* 2010, nr 1, s. 21-29; Personal Knowledge Management – a set of skills and methods. In: *History – Archive studies – Information Science: methodological issues*. Ed. by K. Narojczyk, M. Świgoń, M. Wolny (Olsztyn, 2010).

SŁOWA KLUCZOWE: Polska Skala Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki. Biblioteka. Użytkownicy biblioteki. Lęk przed biblioteką. *Library anxiety*. Badania użytkowników. *User studies*.

ABSTRAKT: W artykule zaprezentowano nowe narzędzie do badania poziomu tzw. lęku przed biblioteką (ang. *library anxiety*) nazwanego Polską Skalą Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki (P-LAS). Skala składa się z 46 stwierdzeń zgrupowanych w sześciu komponentach: bariery związane z personelem biblioteki, bariery afektywne, bariery związane z brakiem wiedzy o bibliotece, z brakiem komfortu w bibliotece, z brakiem źródeł w bibliotece oraz bariery technologiczne. Skala ta jest narzędziem bardziej odpowiednim do badań w polskich warunkach niż wzorce zagraniczne oraz bardziej dostosowanym do współczesnego środowiska bibliotecznego niż *Library Anxiety Scale* (LAS).

WPROWADZENIE

Ważnym problemem związanym z badaniami empirycznymi w zakresie zjawiska *library anxiety*, o którym pisano na łamach „Przeglądu Bibliotecznego” (Świgoń 2009a, 2009b), jest istnienie odpowiedniego narzędzia, tzw. skali pozwalającej na określenie poziomu lęku czy też niepokoju związanego z korzystaniem z biblioteki. W pierwszych polskich dotyczących

¹ W „Przeglądzie Bibliotecznym” 2009, z. 2 opublikowano artykuł autorki *Library anxiety: teoria, założenia, modele*, natomiast w z. 3 artykuł *Library anxiety: przegląd współczesnych kierunków badań*; niniejszy stanowi ich kontynuację.

library anxiety wykorzystano kwestionariusz ankiety, zawierający kilka (najczęściej pięć) podstawowych pytań odnoszących się do pięciu rodzajów barier wyróżnionych przez Sharon Bostick; w jego części opisowej odwołało się do tez postawionych przez Constance A. Mellon (Świgoń, 2009b). W polskich badaniach inspirowano się badaniami amerykańskimi. Ich cel stanowiło wstępne rozpoznanie zjawiska *library anxiety* na gruncie krajowym. Ponieważ okazało się, że zjawisko lęku przed biblioteką dotyczyło dużej grupy ankietowanych studentów (zob. Świgoń, 2009b), powstała potrzeba opracowania specjalistycznej skali mającej posłużyć do ewentualnych dalszych badań w tym zakresie. Do tej pory najbardziej uznanym narzędziem do badania poziomu lęku przed biblioteką była opracowana przez Bostick w 1992 r. *Library Anxiety Scale* (LAS), o czym pisał Anthony J. Onwuegbuzie (Onwuegbuzie et al., 2004). Obecnie z powodu upływu czasu test ten nie wydaje się wystarczający. W ostatnich dwóch dekadach świat bibliotek bardzo się zmienił, głównie za sprawą technologii informacyjnych. Automatyzacja bibliotek, elektroniczna postać informacji, możliwość zdalnego korzystania ze zbiorów bibliotek to przyczyny, dla których LAS stracił dziś na swej aktualności, co odnotowano w literaturze przedmiotu (van Kampen, 2004; Anwar et al., 2004).

W niniejszym artykule przedstawiono wyniki badań wstępnych nad opracowaniem nowej skali do mierzenia poziomu niepokoju związanego z korzystaniem z biblioteki. Zaproponowana przez autorkę skala odzwierciedla zmiany technologiczne, jakie zaszły w świecie informacji od czasu opracowania pierwowzoru, czyli testu LAS, a także uwzględnia problemy polskich bibliotek, związane z ich niewystarczającym zaopatrzeniem w zbiory. Na znaczenie tych ostatnich wskazywano już we wcześniejszych badaniach przeprowadzonych w Polsce (zob. Świgoń, 2002, 2006). Narzędzie nazwano Polską Skalą Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki (ang. *Polish Library Anxiety Scale: P-LAS*).

TEST LAS I JEGO MODYFIKACJE

Test *Library Anxiety Scale* przygotowany przez Bostick składa się z 43 stwierdzeń przyporządkowanych do pięciu grup: bariery związane z personelem biblioteki (*Barriers with staff*), bariery afektywne (*Affective barriers*), komfort w bibliotece (*Comfort with the library*), wiedza o bibliotece (*Knowledge of the library*) oraz bariery mechaniczne (*Mechanical barriers*). Do oceny poszczególnych stwierdzeń wykorzystywano, także we wszystkich poniżej wymienionych testach, skalę pięciopunktową (tzw. skalę Likerta). LAS to narzędzie uznane przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych i wykorzystywane przez dwóch głównych badaczy zjawiska, tj. Onwuegbuzie i Qun G. Jiao (zob. Świgoń, 2009a, 2009b).

Przed kilkoma laty w literaturze przedmiotu pojawiły się jednak głosy, że LAS nie spełnia warunków do badania lęku przed biblioteką w innych kręgach kulturowych (zob. Świgoń, 2009b). Dla przypomnienia, jako pierwsze na ten problem zwróciły uwagę badaczki z Izraela: Snunith Shoham i Diane Mizrahi (2001). Nie podały jednak, które ze stwierdzeń ze skali LAS nie nadawały się do zankietowania studentów izraelskich. Wyjaśniły jedynie, że zmodyfikowały LAS w celu odzwierciedlenia różnic kulturowych (Shoham & Mizrahi, 2001, p. 306). Zastosowana przez

nich skala, nazwana *Hebrew Library Anxiety Scale* (H-LAS), składała się z 35 stwierdzeń zgrupowanych w siedmiu komponentach: personel biblioteki (*Staff factor*), wiedza o bibliotece (*Knowledge factor*), język ojczysty (*Language factor*), komfort w bibliotece (*Physical Comfort factor*), komfort związany z korzystaniem z komputerów (*Library Computer Comfort factor*), regulaminy biblioteczne, godziny pracy biblioteki (*Library Policies/Hours factor*) oraz brak źródeł (*Resources factor*).

Drugą modyfikacją testu LAS jest narzędzie, które można umownie nazwać Kuwait-LAS. Jego autorzy, Mumtaz A. Anwar, Noriah M. Al-Kandari i Charlene L. Al-Qallaf (2004), dokonali redukcji stwierdzeń z 43 do 34. Ze względu na nowo wybudowane budynki biblioteki uniwersyteckiej w Kuwejcie zrezygnowali z czterech komponentów dotyczących poczucia bezpieczeństwa w bibliotece, a także ze stwierdzeń związanych z przestrzenią w bibliotece. Odrzucili trzy stwierdzenia dotyczące barier mechanicznych, gdyż nie odpowiadały one warunkom panującym w badanej bibliotece (brak maszyn do rozmieniania banknotów, przynoszenie przez studentów własnego papieru). Wykreślili też ostatnie dziewięć stwierdzenie, ponieważ wskazywało ono, ich zdaniem, na szersze niż tylko biblioteczne, problemy.

Znana jest też trzecia, zdecydowanie różniąca się od powyższych, modyfikacja testu LAS, autorstwa Doris van Kampen (2004), która zwróciła uwagę nie tyle na warunki kulturowe, co na wiek studentów. Przeprowadziła ona badania w grupie doktorantów. W oparciu o LAS van Kampen stworzyła narzędzie pozwalające określić ich opinię na temat radzenia sobie z wyszukiwaniem informacji (ang. *information search process*) w bibliotece akademickiej. W tej skali, określonej jako *Multidimensional Library Anxiety Scale* (MLAS), pojawiło się zdecydowanie więcej stwierdzeń odnoszących się do korzystania z informacji w postaci elektronicznej oraz do zdalnego korzystania z zbiorów biblioteki. Test MLAS składał się z 54 stwierdzeń, tworzących sześć komponentów: komfort i pewność siebie w korzystaniu z biblioteki (*Comfort and confidence when using the library*), wyszukiwanie informacji i ogólny lęk przed biblioteką (*Information Search Process and general Library Anxiety*), bariery związane z personelem biblioteki (*Barriers concerning Staff*), istotność rozumienia jak korzystać z biblioteki (*Importance of understanding how to use the library*), komfort związany z korzystaniem z technologii (*Comfort level with technology and as it applied to the library*), komfort w bibliotece (*Comfort level while inside the library building*).

POLSKA SKALA NIEPOKOJU ZWIĄZANEGO Z KORZYSTANIEM Z BIBLIOTEKI

Do opracowania Polskiej Skali Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki posłużyły przedstawione powyżej testy, tj.: LAS, MLAS, H-LAS, Kuwait-LAS, ponadto autorka odwołała się do obserwacji i doświadczeń płynących z badań własnych oraz do rozmów z bibliotekarzami i studentami. Na podstawie wyników dotychczasowych polskich badań, nie tylko z zakresu lęku w bibliotece (Świgoń, 2009b), ale również z obszaru barier informacyjnych (Świgoń, 2006), założono, że Polska Skala

powinna obejmować sześć nadrzędnych grup: pięć zgodnych z testem LAS oraz szóstą obejmującą bariery związane z brakiem źródeł w bibliotece. Przyjęto, że nowa skala nie może być wiernym odpowiednikiem zagranicznych wzorców, ponieważ uwzględniają one tylko specyfikę krajów (Izraela i Kuwejtu), w których miały one zastosowanie. Wiadomo też było, że w odniesieniu do barier technologicznych, co zresztą wiązało się z innymi ich grupami, należało położyć większy nacisk na współczesne warunki korzystania z bibliotek akademickich, tj. możliwość zdalnego wypożyczania (zamawiania) materiałów, a także na elektroniczną formę informacji. W tym przypadku najlepszym wzorcem światowym okazała się skala MLAS².

Poniżej zamieszczono opracowany przez autorkę wykaz 46 stwierdzeń związanych z odczuwaniem niepokoju podczas korzystania z biblioteki. Stwierdzenia pogrupowane zostały w sześciu głównych obszarach obejmujących kontakt użytkownika z biblioteką. Komponenty, jak i stwierdzenia im przyporządkowane, oznaczono kolejnymi literami alfabetu.

Komponenty Polskiej Skali Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki

A Bariery związane z personelem

- A1 Bibliotekarze są nieprzystępni
- A2 Bibliotekarze nie są pomocni
- A3 Bibliotekarze nie mają czasu, aby mi pomóc, bo są zbyt zajęci
- A4 Nie otrzymuję pomocy w bibliotece w tym czasie, kiedy jej potrzebuję
- A5 Brakuje mi możliwości nawiązywania kontaktu z bibliotekarzami online, przesyłania zapytań (nie dotyczy zamawiania materiałów w wypożyczalni)

B Bariery afektywne

- B1 Odczuwam zakłopotanie, ponieważ nie wiem, jak korzystać z biblioteki
- B2 Wydaje mi się, że inni studenci lepiej znają bibliotekę ode mnie, co mnie krępuje
- B3 Krępuje mnie zadawanie pytań bibliotekarzowi
- B4 Kiedy już jestem w bibliotece i nie wiem co robić, ogarnia mnie niepokój
- B5 Wstydę się, że nie umiem korzystać z biblioteki
- B6 Na początku, kiedy przekraczałem/łam próg biblioteki, czułem/łam się nieswojo
- B7 Ilekroć wybieram się do biblioteki lub myślę, że muszę do niej pójść, czuję się nieswojo
- B8 Wstydę się, że nie radzę sobie z korzystaniem z katalogów komputerowych, zamawianiem materiałów przez Internet, baz dostępnych na stronie biblioteki
- B9 Nie lubię biblioteki

C Bariery technologiczne

- C1 Nie najlepiej radzę sobie z korzystaniem z baz elektronicznych (pełnotekstowych, abstraktowych), dostępnych na stronie domowej biblioteki i/lub na miejscu
- C2 Nie najlepiej radzę sobie z korzystaniem z katalogów komputerowych
- C3 Nie wiem, jak zamówić książkę przez Internet
- C4 Nie wiem, jak sprawdzić stan swojego konta bibliotecznego

² Materiały opracowane przez Doris van Kampen (tekst kwestionariusza MLAS nie był opublikowany) zostały one udostępnione autorce niniejszego artykułu w 2009 r. Autorka uzyskała zgodę Sharon Bostick na wykorzystanie skali LAS do stworzenia P-LAS.

- C5 Ze względu na opór przed nowoczesną technologią, zamiast korzystać z biblioteki online, wolę przyjść osobiście
- C6 Unikam korzystania z komputera
- C7 Strona domowa biblioteki nie jest przyjazna
- C8 Nie umiem korzystać z samoobsługowych kserokopiarek
- D Bariery związane z wiedzą o bibliotece**
- D1 Wiele rzeczy związanych z biblioteką jest zawyżonych dla mnie
- D2 Nie wiem, jak zacząć szukać potrzebnych mi materiałów
- D3 Nie wiem, co robić, jeśli książki, której szukam nie ma na półce
- D4 Nie mam wystarczającej wiedzy o bibliotece, o jej działach, czytelniach
- D5 Nie umiem korzystać z biblioteki ani osobiście, ani online
- D6 Szkolenie biblioteczne było niewystarczające
- D7 Nie potrafię korzystać z wypożyczalni międzybibliotecznej
- D8 Nie lubię uczyć się nowych rzeczy o bibliotece
- D9 Nigdy nie mogę nic znaleźć w bibliotece
- D10 Brakuje dobrych instrukcji korzystania z biblioteki
- E Komfort w bibliotece**
- E1 Biblioteka nie jest wygodnym, miłym i komfortowym miejscem
- E2 W bibliotece nie ma warunków, żeby poczytać, pouczyć się
- E3 Biblioteka nie stwarza warunków do pracy zespołowej
- E4 Regulaminy biblioteczne są zbyt restrykcyjne (korzystanie na miejscu, kary)
- E5 Biblioteka jest źle zorganizowana, zawiła (rozmieszczenie zbiorów, układ pomieszczeń, działów)
- E6 Nie lubię przebywać w bibliotece, wolę korzystać z niej online (np. z domu)
- E7 W ogóle nie lubię biblioteki
- E8 Urządzenia w bibliotece są zawodne, zepsute (komputery, kserokopiarki, drukarki)
- F Bariery związane z brakiem źródeł**
- F1 Biblioteka nie prenumeruje potrzebnych mi czasopism
- F2 Biblioteka nie posiada potrzebnych mi książek
- F3 Biblioteka nie wykupuje dostępu do potrzebnych mi baz (np. zagranicznych pełnotekstowych)
- F4 Biblioteka ma za mało egzemplarzy najbardziej poczytnych tytułów
- F5 Wiele książek jest przetrzymywanych
- F6 Biblioteka nigdy nie ma materiałów, których potrzebuję

Zgodnie ze wskazówkami dotyczącymi opracowywania oryginalnego testu LAS (Onwuegbuzie et al., 2004) kilku stwierdzeniom w ankiecie nadano przeciwne znaczenie, by tym samym wzmóc czujność respondentów podczas wypełniania kwestionariusza. I tak zmieniono znaczenie następujących stwierdzeń: A2, B9, C7, D8, E4 i F6, np. zamiast stwierdzenia *bibliotekarze nie są pomocni* w końcowej wersji ankiety widniało stwierdzenie *bibliotekarze są pomocni* itd. (zob. załącznik 1). Zadaniem respondentów było ustalenie zgodności ich opinii z każdym z powyższych stwierdzeń z wykorzystaniem skali pięciostopniowej: od „1 = zdecydowanie nie zgadzam się” do „5 = zdecydowanie zgadzam się”.

WYNIKI BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Badania empiryczne z wykorzystaniem Polskiej Skali Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki przeprowadzono na przełomie 2009 i 2010 r. na dwóch uczelniach: Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie (ankiety rozprowadzała autorka artykułu) i Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu (tu nad poprawnym przeprowadzaniem badań czuwała Alicja Spaleniak). Badania były o tyle skomplikowane, że wymagały dwukrotnego wypełnienia ankiety przez tego samego respondenta w odstępie trzech, czterech tygodni. W celu uzyskania jak najrzetelniejszych wyników badania zastosowano tzw. metodę powtórnego testowania (ang. *test-retest reliability*). Istotne było więc otrzymanie dwóch poprawnie wypełnionych testów przez jedną osobę. Rozprowadzono 100 podwójnych egzemplarzy ankiety. Otrzymano 89 odpowiedzi zwrotnych, z czego 19 odrzucono z powodu niekompletnych danych, np. w jednym z dwóch egzemplarzy kwestionariusza w parze. Ankiety rozprowadzono na zajęciach (za zgodą prowadzącego) oraz w bibliotekach uniwersyteckich.

Grupa respondentów składała się z 70 osób, 45 z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oraz 25 z Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, w tym z 38 mężczyzn i 32 kobiet. Byli to studenci studiów licencjackich (32), magisterskich uzupełniających (25), doktoranci (3) oraz pracownicy naukowo-dydaktyczni (4). Poniżej przedstawiono wstępne wyniki badań odnośnie rzetelności testowanego narzędzia badawczego.

Rzetelność testu określono za pomocą dwóch metod: metody Alfa Cronbacha (*Cronbach's Alpha*) oraz wspomnianej wyżej metody powtórnego testowania. Metody te stosowano także do opracowywania badań dotyczących zjawiska *library anxiety*, przeprowadzanych za granicą. Do obliczeń wykorzystano program STATISTICA (dostępny w sieci UWM w Olsztynie w ramach umowy licencyjnej) (zob. *Statystyka...*, 2008).

Metoda opracowana przez Cronbacha w połowie ubiegłego wieku jest bardzo popularną metodą statystyczną, używaną do oceny rzetelności kwestionariuszy złożonych z pytań o dowolnej liczbie kategorii odpowiedzi. Alfa Cronbacha informuje o tym, czy sposób udzielania odpowiedzi przez respondentów na poszczególne pytania był podobny. Jeżeli tak, oznacza to, że pytania w kwestionariuszu badają zbliżone do siebie kwestie, np. różne problemy w korzystaniu z biblioteki, które można zaliczyć do jednej grupy barier. Alfa Cronbacha, określająca zgodność wewnętrzną skali, przyjmuje wartości od 0 do 1, im wyższa wartość, tym większa rzetelność, przy czym wartość 0,7 uznaje się za wystarczającą. W niniejszych badaniach w poszczególnych grupach barier wartość Alfa Cronbacha wyniosła: bariery związane z personelem (0,75), bariery afektywne (0,80), bariery technologiczne (0,73), bariery związane z wiedzą o bibliotece (0,78), bariery związane z brakiem komfortu w bibliotece (0,47), bariery związane z brakiem źródeł w bibliotece (0,75). Dla całej skali, tj. wszystkich 46 stwierdzeń, wartość Alfa Cronbacha wyniosła 0,91, czyli była bardzo wysoka.

Metoda powtórnego testowania pozwoliła ustalić następujące współczynniki korelacji dla poszczególnych komponentów: bariery związane z personelem ($r = 0,52$, $p < 0,001$), bariery afektywne ($r = 0,62$,

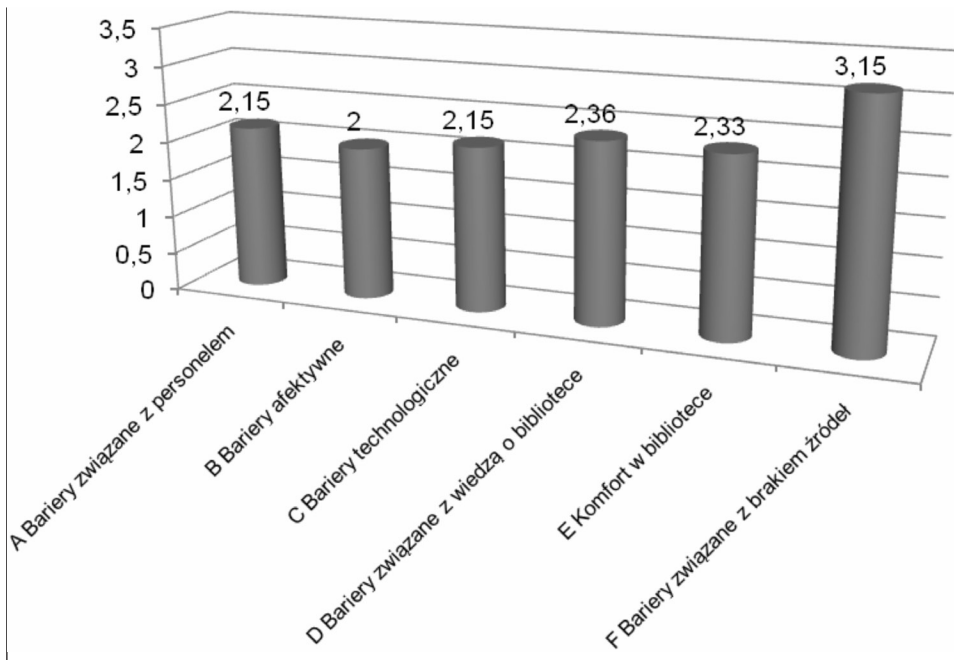
$p < 0,001$), bariery technologiczne ($r = 0,60$, $p < 0,001$), bariery związane z wiedzą o bibliotece ($r = 0,62$, $p < 0,001$), bariery związane z brakiem komfortu w bibliotece ($r = 0,51$, $p < 0,001$) oraz związane z brakiem źródeł w bibliotece ($r = 0,63$, $p < 0,001$). Dla całej skali współczynnik korelacji wyniósł $r = 0,61$ ($p < 0,001$)³.

Powyższe wyniki rzetelności skali są satysfakcjonujące i pozwalają wykorzystywać ją w dalszych badaniach. Dla porównania przytoczono wybrane wyniki uzyskane w badaniach zagranicznych, a ściślej te opracowane z wykorzystaniem metody Alfa Cronbacha, uznawanej powszechnie za bardziej miarodajną, jeśli chodzi o określanie stopnia wiarygodności skali, niż metoda powtórnego testowania. Słabym punktem tej ostatniej jest czas pomiędzy dwoma badaniami (pożądane byłoby, aby respondent nie zapamiętał pytań z pierwszej tury). Zgodnie z metodą Alfa Cronbacha przyjmuje się, jak już powiedziano, że poziom 0,70 jest wystarczający do uznania skali za rzetelną. Niekiedy badacz (ocena subiektywna) za wystarczającą może przyjąć wartość niższą, co miało miejsce w odniesieniu do jednego z komponentów w opisywanych tu badaniach (brak komfortu), jak też w przypadku zagranicznych wzorców. Dla przykładu w badaniach Bostick wartość Alfa Cronbacha dla całości testu wyniosła 0,80 (Onwuegbuzie et al., 2004), a więc mniej niż w skali polskiej. W badaniach izraelskich Alfa Cronbacha aż w czterech z siedmiu komponentów nie uzyskała wspomnianego poziomu, tzn. wyniosła 0,45 w odniesieniu do komponentu związanego z regulaminami i godzinami otwarcia bibliotek i dalej kolejno: 0,51 – komfort związany z komputerami w bibliotece; 0,52 – brak źródeł; 0,60- komfort fizyczny (Shoham & Mizrachi, 2001).

Ponadto w niniejszych badaniach określono stopień natężenia niepokoju odczuwanego w bibliotece przez badanych respondentów. Wykorzystano do tego ustalenia zaproponowane przez badaczy z Kuwejtu, którzy, wymienili pięć poziomów natężenia niepokoju w bibliotece, mierzonych średnią arytmetyczną z uzyskanych odpowiedzi punktowych w skali 1-5, mianowicie: brak niepokoju (średnia w przedziale: 0,00-2,21), niski (*low*) poziom (2,22-2,65), lekki (*mild*) niepokój (2,66-3,54), średni (*moderate*) poziom (3,55-3,98), wysoki (*severe anxiety*) poziom (3,99-5,00) (Anwar et al., 2004). Przedziały te mają charakter uniwersalny (przy zastosowaniu skali pięciostopniowej) i mogą być stosowane w badaniach przeprowadzanych w różnych kręgach kulturowych (Anwar et al., 2004, s. 279). Ogólny poziom niepokoju w badanej grupie polskich respondentów był niski (średnia z ocen wyniosła 2,35). Dla porównania, w badaniach w Kuwejcie poziom niepokoju był nieco wyższy (3,10), zakwalifikowany już do kolejnego przedziału (*mild anxiety*), niż w Polsce (Anwar et al., 2004, s. 274), a w Izraelu podobny do poziomu uzyskanego w naszym kraju (2,51) (Shoham & Mizrachi, 2001, s. 307).

Jeżeli chodzi o poziom niepokoju związany z poszczególnymi grupami barier, to uzyskane średnie oceny były następujące: bariery związane z personelem (2,15), bariery afektywne (2,00), bariery technologiczne (2,15), bariery związane z wiedzą o bibliotece (2,36), bariery związane z brakiem komfortu w bibliotece (2,33) oraz bariery związane z brakiem źródeł w bibliotece (3,15) (zob. wykres 1).

³ Im współczynnik „r” jest wyższy, tym większa jest korelacja pomiędzy komponentami. Poziom istotności „p” oznacza maksymalne ryzyko błędu, jakie badacz akceptuje.



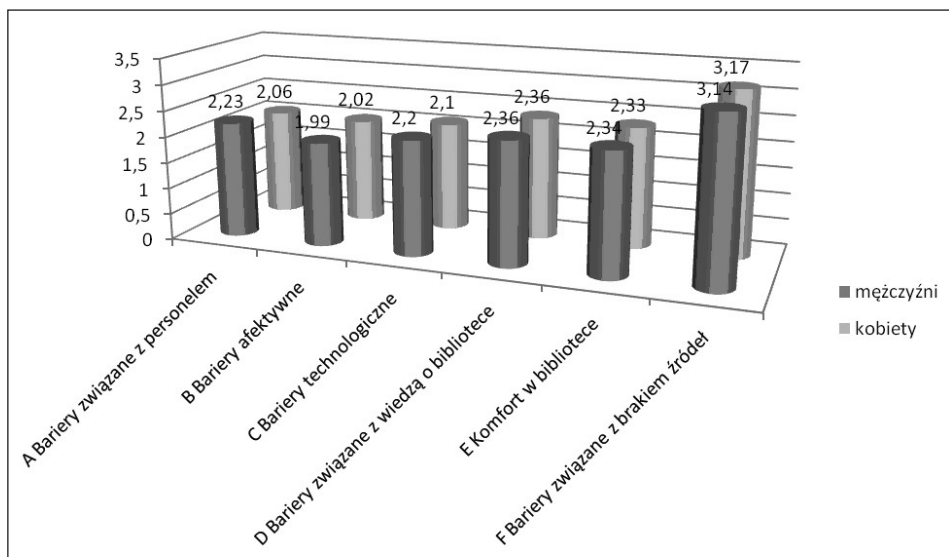
Wykres 1. Wielkość barier powodujących odczuwanie niepokoju w bibliotece
Źródło: Opracowanie własne.

Przytoczone liczby – oceny poszczególnych rodzajów barier – potwierdzają wnioski wypływające z wcześniejszych polskich badań dotyczących dominacji barier związanych z brakiem źródeł nad innymi rodzajami przeszkód w korzystaniu z bibliotek. Potwierdziło to słuszność włączenia szóstego komponentu (w powyższym wykazie grupa F. Bariery związane z brakiem źródeł) do Polskiej Skali Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki.

Uzyskane dane pozwoliły ponadto na przeprowadzenie porównań w obrębie różnych grup użytkowników (np. płeć, status), które zobrazowano na wykresach 2 i 3.

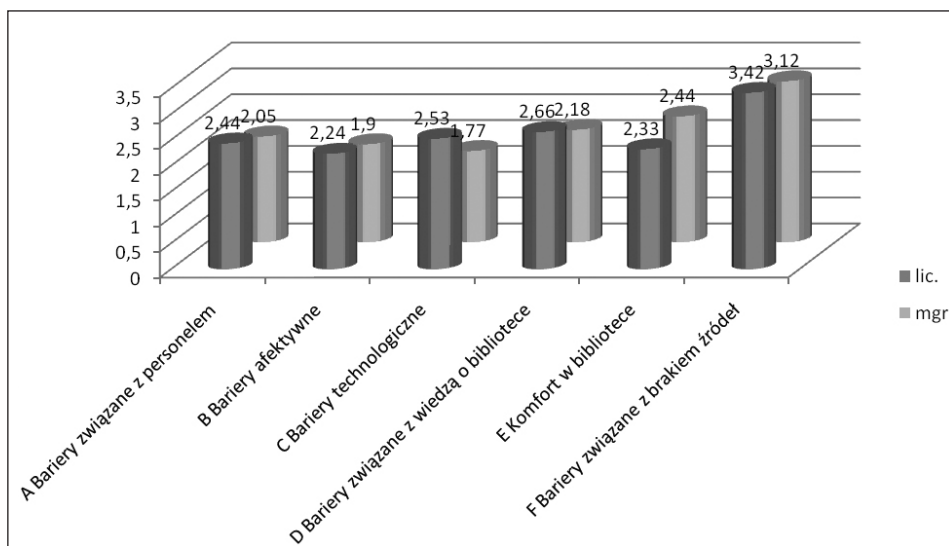
Średnie oceny w poszczególnych grupach użytkowników wyróżnionych pod względem płci respondentów (kobiety i mężczyźni, wykres 2) oraz pod względem statusu (uwzględniono jedynie studentów studiów licencjackich i magisterskich, ponieważ z pozostałych grup otrzymano zbyt mało odpowiedzi, wykres 3) nie różniły się w sposób znaczący statystycznie, co stanowi dodatkowe potwierdzenie rzetelności przygotowanej skali.

Należy dodać, że ze względu na małą ogólną liczebność próby reprezentacyjnej, średnie oceny barier uzyskane w podgrupach respondentów mają charakter orientacyjny. Badania przeprowadzone na większej grupie respondentów (powyżej 400, a najlepiej około tysiąca osób), przyniosłyby, odnośnie do podgrup respondentów (kobiety, mężczyźni itd.), bardziej miarodajne wyniki.



Wykres 2. Wielkość barier pod względem płci respondentów

Źródło: Opracowanie własne.



Wykres 3. Wielkość barier pod względem statusu respondentów

(studia licencjackie i magisterskie)

Źródło: Opracowanie własne.

PODSUMOWANIE

Polska Skala Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki została, w odróżnieniu od wzorców zagranicznych, dostosowana do warunków krajowych. Uwzględniono w niej bowiem bariery związane z brakiem źródeł w bibliotece, które, jak pokazały też wcześniejsze badania (Świgoń, 2002, 2006), dominują nad innymi barierami informacyjnych. Uwzględniono współczesne warunki korzystania z biblioteki, znacznie różne od tych z lat 90. XX w., kiedy to opracowywano skalę LAS. W Polskiej Skali umieszczono stwierdzenia dotyczące powszechnej dzisiaj elektronicznej formy informacji, a co za tym idzie możliwości zdalnego korzystania ze zbiorów bibliotecznych. Opisywana skala uzyskała w przeprowadzonych badaniach satysfakcjonujące współczynniki dotyczące jej rzetelności. Wydaje się więc, że może być wykorzystywana w dalszych badaniach zjawiska *library anxiety* w polskich bibliotekach (wzór ankiety zob. załącznik 1). W przyszłości należałoby dokonać badań zakrojonych na szerszą skalę, np. badania ogólnopolskie. Można by też przeprowadzić badania porównawcze różnych grup użytkowników bibliotek, wyróżnionymi ze względu na różne kryteria dotyczące tak samych użytkowników, jak i typów bibliotek.

BIBLIOGRAFIA

- Anwar, Mumtaz A.; Al-Kandari, Noriah M.; Al-Qallaf, Charlene 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, pp. 266-283.
- Onwuegbuzie, Anthony J.; Jiao, Qun G.; Bostick, Sharon L. (2004). *Library anxiety: theory, research, and applications*. Lanham, Maryland, and Oxford: The Scarecrow Press, Inc., 2004.
- Statystyka z pakietem komputerowym STATISTICA PL. Teoria i zastosowania. (2008). Wyd. 3. Red. A. Luszniwicz, T. Słaby. Warszawa: Wydaw. C. H. Beck.
- Shoham, Snunith; Mizrahi, Diane (2001). Library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B. Ed Students. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 27, no. 4, pp. 305-319.
- Świgoń, Marzena (2002). Poszukiwanie informacji w bibliotece jako źródło niepokoju – badania wśród studentów. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*, nr 1, s. 12-19.
- Świgoń, Marzena (2004). „Library anxiety” – bariera informacyjna w bibliotekach akademickich. W: *Nowoczesna Biblioteka Akademicka: Olsztyn, 20-21 maja 2004 r.* [online]. [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”, 2004. – (EBIB Materiały konferencyjne nr 9) [dostęp: 12.01.2009]. Dostępny w World Wide Web: <<http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php>>.
- Świgoń, Marzena (2006). *Bariera informacyjne: podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*. Warszawa: Wydaw. ŚBP, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie.
- Świgoń, Marzena (2009a). Library anxiety: teoria, założenia, modele. *Przegląd Biblioteczny*, vol. 77, nr 2, s. 177-189.
- Świgoń, Marzena (2009b). Library anxiety: przegląd współczesnych kierunków badań. *Przegląd Biblioteczny*, vol. 77, nr 3, s. 313-324.
- Van Kampen, Doris J. (2004). Development and validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale. *College & Research Libraries*, vol. 65, no. 1, pp. 28-34.

Załącznik 1

Ankieta

Poniżej znajduje się lista stwierdzeń związanych z korzystaniem z biblioteki. Proszę ustosunkować się do każdego z nich poprzez wybór (zaznaczenie kółkiem) jednej z ocen, gdzie:

1 = zdecydowanie nie zgadzam się

2 = nie zgadzam się

3 = nie wiem

4 = zgadzam się

5 = zdecydowanie zgadzam się

E5	Biblioteka jest źle zorganizowana, zawiła (rozmieszczenie zbiorów, układ pomieszczeń, działów)	1 2 3 4 5
D3	Nie wiem, co robić, jeśli książki, które szukam, nie ma na półce	1 2 3 4 5
F4	Biblioteka ma za mało egzemplarzy najbardziej poczytnych tytułów	1 2 3 4 5
B2	Wydaje mi się, że inni studenci lepiej znają bibliotekę ode mnie, co mnie krępuje	1 2 3 4 5
E1	Biblioteka nie jest wygodnym, miłym i komfortowym miejscem	1 2 3 4 5
F1	Biblioteka nie prenumeruje potrzebnych mi czasopism	1 2 3 4 5
B3	Krępuje mnie zadawanie pytań bibliotekarzowi	1 2 3 4 5
F3	Biblioteka nie wykupuje dostępu do potrzebnych mi baz (np. zagranicznych pełnotekstowych)	1 2 3 4 5
F6	Biblioteka zawsze ma materiały, których potrzebuję	1 2 3 4 5
D2	Nie wiem, jak zacząć szukać potrzebnych mi materiałów	1 2 3 4 5
B6	Na początku, kiedy przekraczałem/łam próg biblioteki, czułem/łam się nieswojo	1 2 3 4 5
A2	Bibliotekarze są pomocni	1 2 3 4 5
D7	Nie potrafię korzystać z wypożyczalni międzybibliotecznej	1 2 3 4 5
B9	Lubię bibliotekę	1 2 3 4 5
A1	Bibliotekarze są nieprzystępni	1 2 3 4 5
D10	Brakuje dobrych instrukcji korzystania z biblioteki	1 2 3 4 5
C8	Nie umiem korzystać z samoobsługowych kserokopiarek	1 2 3 4 5
A5	Brakuje mi możliwości nawiązywania kontaktu z bibliotekarzami online, przesyłania zapytań (nie dotyczy zamawiania materiałów w wypożyczalni)	1 2 3 4 5
B7	Ilekoć wybieram się do biblioteki lub myślę, że muszę do niej pójść, czuję się nieswojo	1 2 3 4 5
D4	Nie mam wystarczającej wiedzy o bibliotece, o jej działach, czytelniach	1 2 3 4 5
B4	Kiedy już jestem w bibliotece i nie wiem co robić, ogarnia mnie niepokój	1 2 3 4 5
E6	Nie lubię przebywać w bibliotece, wolę korzystać z niej online (np. z domu)	1 2 3 4 5
D8	Lubię uczyć się nowych rzeczy o bibliotece	1 2 3 4 5
C1	Nie najlepiej radzę sobie z korzystaniem z baz elektronicznych (pełnotekstowych, abstraktowych), dostępnych na stronie domowej biblioteki i/lub na miejscu	1 2 3 4 5
C2	Nie najlepiej radzę sobie z korzystaniem z katalogów komputerowych	1 2 3 4 5

A4	Nie otrzymuję pomocy w bibliotece w tym czasie, kiedy jej potrzebuję	1 2 3 4 5
D5	Nie umiem korzystać z biblioteki ani osobiście, ani online	1 2 3 4 5
E3	Biblioteka nie stwarza warunków do pracy zespołowej	1 2 3 4 5
C4	Nie wiem, jak sprawdzić stan swojego konta bibliotecznego	1 2 3 4 5
F2	Biblioteka nie posiada potrzebnych mi książek	1 2 3 4 5
C3	Nie wiem, jak zamówić książkę przez Internet	1 2 3 4 5
D9	Nigdy nie mogę nic znaleźć w bibliotece	1 2 3 4 5
B1	Odczuwam zakłopotanie, ponieważ nie wiem, jak korzystać z biblioteki	1 2 3 4 5
E4	Regulaminy biblioteczne są zbyt restrykcyjne (korzystanie z niektórych materiałów tylko na miejscu, kary za przetrzymywanie książek itp.)	1 2 3 4 5
C7	Strona domowa biblioteki jest przyjazna	1 2 3 4 5
B8	Wstydę się, że nie radzę sobie z korzystaniem z katalogów komputerowych, baz dostępnych na stronie biblioteki, z zamawianiem materiałów przez Internet	1 2 3 4 5
D6	Szkolenie biblioteczne było niewystarczające	1 2 3 4 5
C6	Unikam korzystania z komputera	1 2 3 4 5
E8	Urządzenia w bibliotece są zawodne, zepsute (komputery, kserokopiarki, drukarki)	1 2 3 4 5
A3	Bibliotekarze nie mają czasu, aby mi pomóc, ponieważ są zbyt zajęci	1 2 3 4 5
E2	W bibliotece nie ma warunków, żeby poczytać, pouczyć się	1 2 3 4 5
E7	W ogóle nie lubię biblioteki	1 2 3 4 5
F5	Wiele książek jest przetrzymywanych	1 2 3 4 5
D1	Wiele rzeczy związanych z biblioteką jest zawiłych dla mnie	1 2 3 4 5
B5	Wstydę się, że nie umiem korzystać z biblioteki	1 2 3 4 5
C5	Ze względu na opór przed nowoczesną technologią, zamiast korzystać z biblioteki online, wolę przyjść osobiście	1 2 3 4 5

Uwagi:

.....

Dane o respondencie:

Kobieta

Mężczyzna

- Student/-ka studiów licencjackich
- Student/-ka studiów uzup. magisterskich
- Doktorant/-ka
- Słuchacz/-ka Uniwersytetu Trzeciego Wieku
- Pracownik administracji
- Pracownik naukowo-dydaktyczny

MARZENA ŚWIGOŃ

Section of Archival, Library and Information Studies, Faculty of Humanistics
Warmia and Mazury University in Olsztyn
e-mail: marzena.swigon@neostrada.pl; marzena.swigon@uwm.edu.pl

POLISH LIBRARY ANXIETY SCALE: RESEARCH RESULTS

KEYWORDS: Polish Library Anxiety Scale. Library. Library users. Library anxiety. User studies.

ABSTRACT: The author discusses a new tool for researching levels of library anxiety – Polish Library Anxiety Scale (P-LAS). The scale in question consists of 46 statements grouped in six types: barriers related to library staff, affective barriers, barriers related to lack of knowledge about libraries, barriers related to discomfort felt in libraries, barriers related to lack of requested documents in libraries and technological barriers. P-LAS is more suitable for research conducted in Polish libraries than its foreign counterparts and better adjusted to contemporary library reality than Library Anxiety Scale (LAS).

Tekst wpłynął do Redakcji 13 grudnia 2011 r.

