



You have downloaded a document from  
**RE-BUŚ**  
repository of the University of Silesia in Katowice

**Title:** Biblioteki nie trzeba się bać, czyli o użytkownikach Czytelni i Wypożyczalni Bibliologicznej Biblioteki Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach

**Author:** Monika Kulik

**Citation style:** Kulik Monika. (2012). Biblioteki nie trzeba się bać, czyli o użytkownikach Czytelni i Wypożyczalni Bibliologicznej Biblioteki Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. "Nowa Biblioteka" (Nr 2 (2012), s. 75-89).



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI  
W KATOWICACH



Biblioteka  
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki  
i Szkolnictwa Wyższego

**Monika Kulik**  
Biblioteka Wydziału Filologicznego  
Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach  
e-mail: monika.kulik@us.edu.pl

**BIBLIOTEKI NIE TRZEBA SIĘ BAĆ, CZYLI O UŻYTKOWNIKACH CZYTELNI  
I WYPOŻYCZALNI BIBLIOLOGICZNEJ BIBLIOTEKI WYDZIAŁU  
FILOLOGICZNEGO UNIWERSYTETU ŚLĄSKIEGO W KATOWICACH**

**ABSTRAKT:**

Zjawisko „lęku przed biblioteką” stanowi problem zarówno dla użytkowników, jak i bibliotekarzy. Jest to jedna z głównych przyczyn unikania przez czytelników wizyt w bibliotece. Chcąc przyciągnąć i zatrzymać użytkownika należy uświadomić sobie istnienie takiego zjawiska. Tylko wówczas będzie możliwa reorganizacja biblioteki, która zniweluje negatywne odczucia związane z korzystaniem z jej usług. Taki pozytywny stan udało się wypracować w Czytelni i Wypożyczalni Bibliologicznej, co potwierdzają wyniki ankiety przeprowadzonej wśród studentów i pracowników IBIN UŚ, z myślą o których działa ta biblioteka.

**SŁOWA KLUCZOWE:**

Biblioteki akademickie. Jakość usług bibliotecznych. Lęk przed biblioteką. Użytkownicy biblioteki.

Powszechnie wiadomo, że na bibliotekę składają się różnego rodzaju zbiory oraz ludzie (pracownicy i użytkownicy), tworząc swego rodzaju organizm, którego elementy wzajemnie się uzupełniają. Gdyby zabrakło pierwiastka materialnego sytuację można byłoby łatwo naprawić kupując książki i uzupełniając zbiory o nowe pozycje. Natomiast bez czytelników

biblioteka stałaby się jedynie składowiskiem papieru, a jej użyteczność i celowość stanęłyby pod znakiem zapytania. Dlatego zadaniem bibliotekarzy jest uczynienie wszystkiego, aby miejsce to stało się dla użytkowników na tyle atrakcyjne i przyjazne, żeby chcieli tam nieustannie wracać, zgodnie z hasłem Tygodnia Bibliotek: „Biblioteka zawsze po drodze, nie mijam – wchodzę”<sup>1</sup>.

Z zagadnieniem tym wiąże się niezwykle ciekawe zjawisko tzw. lęku przed biblioteką oraz metody zwalczania tego typu obaw, stanowiących dla wielu osób barierę w korzystaniu z bibliotecznych zbiorów. Dotyczy to również satysfakcji czytelników, tego, jak postrzegają bibliotekę oraz jak oceniają jej działalność. Pozytywne opinie świadczą o tym, że użytkownicy przebywając w bibliotece nie odczuwają żadnego dyskomfortu. Przykładem biblioteki, która stanowi niemal „kultowe”<sup>2</sup> miejsce dla studentów, w której z chęcią spędzają swój czas jest Czytelnia i Wypożyczalnia Bibliologiczna Biblioteki Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

Z względu na profil zbiorów Biblioteka Bibliologiczna jest miejscem bardzo potrzebnym studentom oraz pracownikom Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego. Często korzystają z niej również studenci innych kierunków wydziału. Mimo że na pierwszy rzut oka biblioteka jest mała i niepozorna, te niedociągnięcia niweluje profesjonalizm pracowników oraz aktualny i wyspecjalizowany księgozbiór. Potwierdzają to wyniki przeprowadzonej ankiety, pozwalające stwierdzić, że jest to miejsce nie wzbudzające lęku oraz spełniające pokładane w nim oczekiwania.

### **Kilka słów o lęku przed biblioteką**

Zanim przedstawione zostaną wyniki badań na podstawie ankiety oraz sformułowane wnioski, warto przypomnieć kilka ustaleń definicyjnych związanych z pojęciem lęku przed biblioteką. W literaturze przedmiotu określenie „library anxiety” tłumaczone jest jako niepokój związany z korzystaniem z biblioteki, a samo zjawisko lęku jako „zespół nieprzyjemnych odczuć, takich jak napięcie psychiczne, bezradność, niepewność, zagubienie, dezorganizacja umysłowa, których doświadcza się właśnie w bibliotece” [10, s. 11]. Constance C. Mellon, która zanalizo-

---

<sup>1</sup> Tydzień Bibliotek jest ogólnopolskim programem, realizowanym od 2004 roku przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Przytoczone hasło pochodzi z VIII edycji Tygodnia Bibliotek, która miała miejsce w maju 2011 roku.

<sup>2</sup> Określenie bardzo często spotykane wśród studentów IBIN UŚ, gdy mowa o Bibliotece Bibliologicznej. W artykule przyjęto nieoficjalną nazwę Czytelnia i Wypożyczalnia Bibliologicznej Biblioteki Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach – Biblioteka Bibliologiczna, gdyż nieprzerwanie funkcjonuje ona wśród pracowników i studentów Wydziału.

wała grupę studentów pierwszego roku w czasie ich wizyt w bibliotece akademickiej, odkryła, że 75%-85% z nich określiło swoje uczucia mianem lęku. W konsekwencji badaczka przyjęła termin „library anxiety” na określenie tego zjawiska, a jej prace uitorowały drogę dla kolejnych analiz bibliotecznych fobii.

Jednym z najważniejszych ustaleń Mellon było wyodrębnienie czterech przyczyn strachu przed biblioteką: wielkość instytucji (czytelnik czuje się przytłoczony rozmiarami gmachu, liczebnością różnego rodzaju pomieszczeń usytuowanych w wielu budynkach), brak wiedzy o bibliotece (nieznajomość działów, różnorodność materiałów bibliotecznych, obawa przed proszeniem o pomoc), brak wiedzy o tym, jak rozpocząć proces wyszukiwania informacji oraz brak umiejętności efektywnego kontynuowania i zakończenia tego procesu.

Spostrzeżenia te pozwoliły wypracować LAS – Library Anxiety Scale. Autorką skali jest Sharon L. Bostick, która розміściła wszystkie czynniki wywołujące biblioteczne fobie w pięciu grupach: barriers with staff (związane z postawą pracowników wobec użytkowników, m.in. nieuprzejmość, niechęć, brak czasu do udzielenia pomocy), affective barriers (związane z subiektywną oceną własnych możliwości, niską samooceną, obawą przed okazaniem niewiedzy), comfort with the library (czynnik związany z wielkością, architekturą biblioteki, wygodą miejsca pracy, wystrojem wnętrz), knowledge about the library (wiedza o pomieszczeniach, działach, znajomość narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych), oraz mechanical barriers (związane ze stopniem znajomości nowoczesnych technologii).

Niezwykle znaczący wpływ na kształtowanie teorii library anxiety miały badania Qun G. Jiao i Anthony’ego J. Onwuegbuzie, którzy w swoich analizach brali pod uwagę wiek, płeć, narodowość, język i rok studiów. W Polsce temat bibliotecznych fobii podjęła Marzena Świgoń z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, która do listy wymienionych czynników powstawania lęku (LAS) dodała szósty – niedostateczność zasobów bibliotecznych [14], który również może stanowić powód wystąpienia stresu. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że czytelnik, którego potrzeby nie zostały zaspokojone podczas pierwszych wizyt, zrezygnuje z kolejnych odwiedzin biblioteki. Będzie to związane z obawą przed zadawaniem pytań, zwłaszcza, gdy nauczony doświadczeniem, będzie przeświadczony o tym, że i tak nie otrzyma potrzebnych materiałów.

### **Kilka słów o Bibliotece Bibliologicznej**

Biblioteka Bibliologiczna w obecnym kształcie funkcjonuje od 1997 roku, jednak jej historia sięga lat siedemdziesiątych, kiedy w obrębie Instytutu Filologii Polskiej powstał Zakład Bibliotekoznawstwa [Zob.: 5; 16]. Już w 1974 roku podjęte zostały działania zmierzające do utworze-

nia biblioteki, ale ostatecznie dopiero w 1983 roku powołano Bibliotekę Zakładu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej podporządkowaną kierownikowi Zakładu. W 1991 roku wraz z Biblioteką Instytutu Filologii Polskiej przeniesiono jej zbiory z Sosnowca do Katowic. Dwa lata później przekształcono Bibliotekę w Biblioteczne Laboratorium Dydaktyczne, będące warsztatem pracy kadry oraz studentów kierunku. W 1997 roku Laboratorium przemianowano na Bibliotekę Bibliologiczną, podporządkowaną Dyrektorowi Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej.

W 2007 roku nastąpiło połączenie trzech bibliotek: Instytutu Filologii Polskiej, Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej oraz Katedry Filologii Klasycznej w Bibliotekę Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, w której strukturze znalazła się m.in. Czytelnia i Wypożyczalnia Bibliologiczna. W 2009 roku posiadała w swoich zbiorach ponad 9 tys. książek. Natomiast liczba czytelników nieustannie waha się, gdyż zależy od ilości przyjmowanych studentów. Biorąc pod uwagę całą bibliotekę wydziałową w 2009 roku ich liczba wzrosła niemal do 2 tys., natomiast w Bibliotece Bibliologicznej od 1998 roku zanotowano wzrost o prawie 200 [16, s. 137]. Według statystyk poziom wypożyczeń również systematycznie wzrasta, mimo zmiennej liczby zarejestrowanych czytelników. Można z tego śmiało wysnuć wniosek, że Biblioteka Bibliologiczna jest bardzo potrzebna, dobrze służy czytelnikom i może stanowić wzór biblioteki, w której niezwykle rzadko zdarzają się przypadki odczuwania przed nią lęku. Potwierdzeniem tej tezy są wyniki ankiety przeprowadzonej wśród pracowników i studentów Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej.

### **Ankieta i jej wyniki**

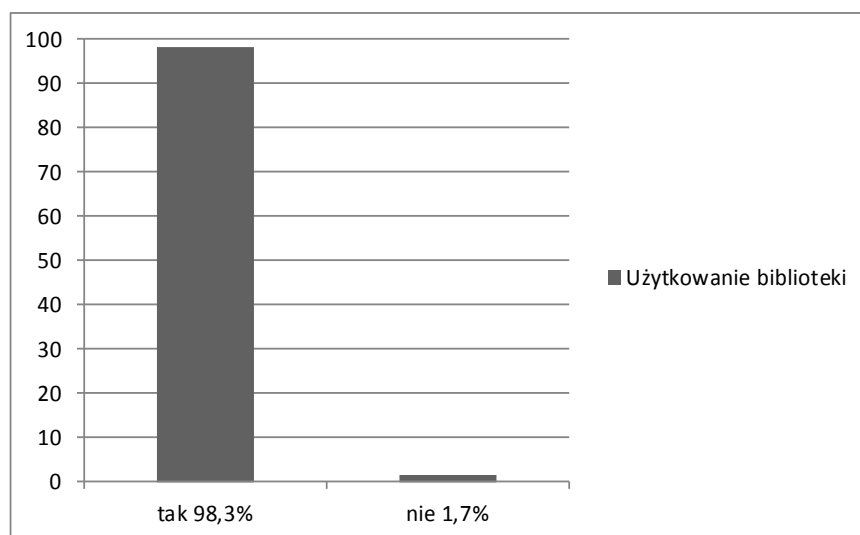
Zjawisko lęku przed biblioteką w przeważającym stopniu dotyczy studentów pierwszego roku studiów, gdyż pochodzący zazwyczaj z różnych środowisk uczniowie po raz pierwszy stykają się z biblioteką naukową, ulokowaną bardzo często w ogromnych gmachach, i dlatego to zazwyczaj ta grupa stanowi przedmiot obserwacji. Również polskie badania wykazują, że 80% studentów pierwszego roku boryka się z tym problemem [14]. Fakt, że prowadzone analizy dotyczą tej właśnie grupy pomijając starsze roczniki, a także specyfika Biblioteki Bibliologicznej skłoniły autora artykułu do zawężenia badanej grupy, pomijając rok pierwszy. Ponieważ jednym z celów badania było zapoznanie się z ocenami biblioteki, opinie studentów, którzy ledwie przekroczyli progi uczelni i dopiero będą poznawać Czytelnię i Wypożyczalnię Bibliologiczną nie byłyby miarodajne.

W badaniu wzięło udział 60 losowo wybranych osób (10 pracowników, 10 studentów studiów niestacjonarnych oraz po 10 studentów

studiów stacjonarnych z lat II-V). Anonimowa ankieta składała się z 10 pytań i pozwoliła zbadać m.in. stopień użytkowania Biblioteki Bibliologicznej, oceny dotyczące jej organizacji, funkcjonowania i księgozbioru oraz zapoznać się z dodatkowymi spostrzeżeniami czytelników na jej temat. Punkty ankiety oparto na wytycznych LAS, kładąc nacisk na elementy, które mogą wskazać czy lub w jakim stopniu Biblioteka Bibliologiczna jest miejscem niezbędnym w pracy i nauce. Od kilku lat, co jakiś czas, jej przyszłość staje pod znakiem zapytania, pojawiają się sugestie włączenia jej zbiorów w strukturę Biblioteki Wydziału Filologicznego. Przedstawienie opinii czytelników pomoże uświadomić wszystkim znaczenie Biblioteki Bibliologicznej dla rozwoju naukowego i dydaktycznego Instytutu. Wyniki ankiety będą jednym z kluczowych argumentów za pozostawieniem jej w obecnym miejscu (przy Instytucie Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej), gdyż tylko tam może w pełni spełniać powierzone jej funkcje.

Pytanie pierwsze ankiety dotyczyło użytkowania biblioteki (Wykres 1).

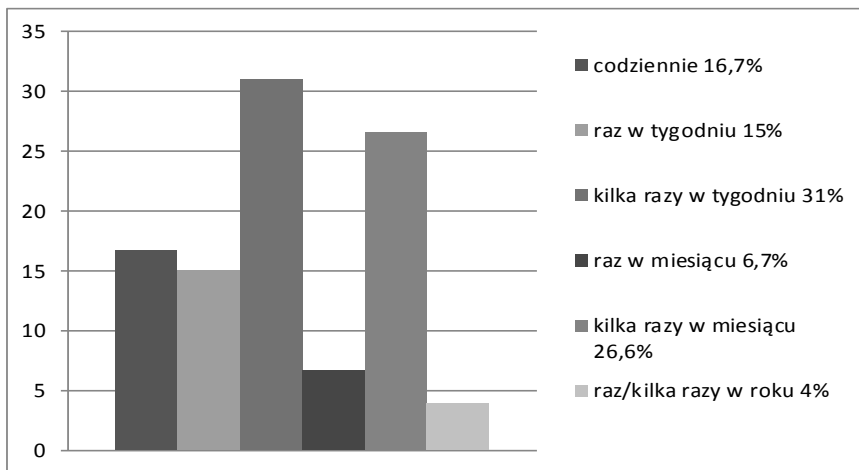
Wykres 1. Użytkowanie biblioteki.



Źródło: Badania własne.

Jak widać na wykresie, niemal 100% studentów i pracowników korzysta z Biblioteki Bibliologicznej.

Wykres 2. Częstotliwość odwiedzin.



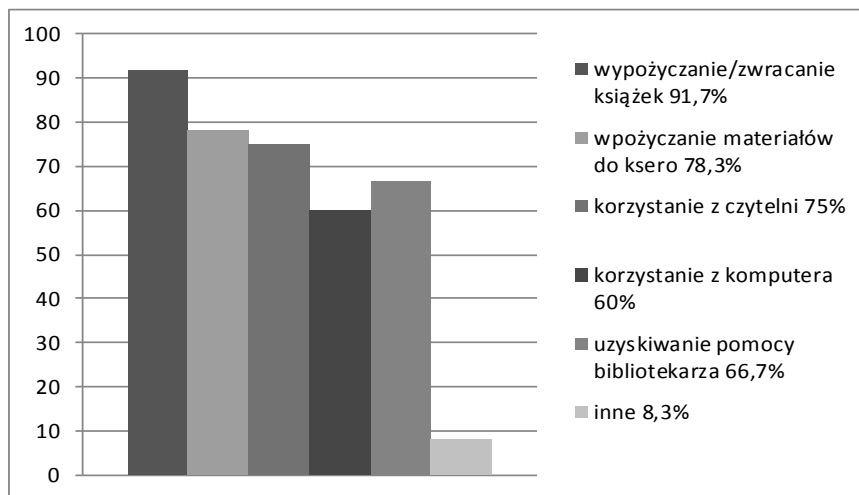
Źródło: Badania własne.

Kolejny punkt ankiety dotyczył częstotliwości odwiedzin. Respondenci mieli do wyboru kilka odpowiedzi, m.in. codziennie, raz w tygodniu, kilka razy w tygodniu itd. Nie zamieszczono odpowiedzi „nigdy”, gdyż udzielenie odpowiedzi w pytaniu pierwszym – „nie korzystam” samo taką odpowiedź nasuwało. Wyniki zaprezentowano powyżej (Wykres 2).

31% badanych użytkowników zadeklarowało wizyty kilka razy w tygodniu. Jest to oczywiście związane z tym, że biblioteka stanowi podstawowy warsztat pracy zarówno dla studentów, jak i pracowników. Trudno omijać Czytelnię w momencie, gdy tylko tam można zdobyć materiały na kolejne zajęcia lub kolokwia. 26,6% respondentów zadeklarowało, że przychodzi do biblioteki kilka razy w miesiącu, 15% raz w tygodniu, 6,7% raz w miesiącu. Codziennie odwiedza bibliotekę niemal 17% zarejestrowanych czytelników. Wskazuje to na dobrą atmosferę panującą w tym miejscu, a także potwierdza, że wszystkie potrzeby tych osób są zaspokajane. Zaledwie 4% ankietowanych odwiedza bibliotekę raz/kilka razy w roku - odpowiedź taką wskazywali w większości studenci trybu niestacjonarnego.

W pytaniu o to, jaki jest cel wizyty w bibliotece (było to pytanie wielokrotnego wyboru), najwięcej wskazań (91,7%) uzyskało wypożyczenie i zwracanie książek (Wykres 3). Nic w tym dziwnego, gdyż jest to podstawowa funkcja każdej biblioteki. 75% respondentów wskazało pobyt w czytelni, nie tylko w celu skorzystania ze zgromadzonych tam zbiorów, ale również, żeby w ciszy i spokoju spędzić czas wolny, przygotować się do zajęć, czy przeczytać ulubioną książkę. Jeszcze więcej osób (78,3%) wypożycza materiały jedynie po to, by je skserować. Z pomocy bibliotekarza korzysta 66,7% badanych studentów i pracowników.

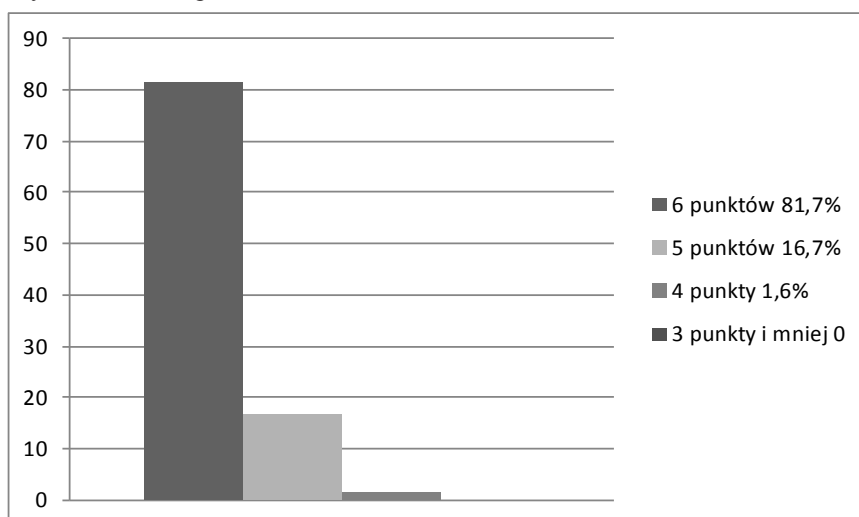
Wykres 3. Cel wizyt.



Źródło: Badania własne.

O personelu również wyrażano dobre opinie (Wykres 4). Korzystając z sześciostopniowej skali, aż 81,7% badanych wskazało maksymalną ocenę. 16,7% respondentów ocenia personel bardzo dobrze, a tylko 1,6% dobrze. W porównaniu z innymi bibliotekami daje to bardzo dobry wynik, gdyż większość badaczy wskazuje czynnik barriers with staff za główną przyczynę powstawania lęku przed biblioteką.

Wykres 4. Ocena personelu.

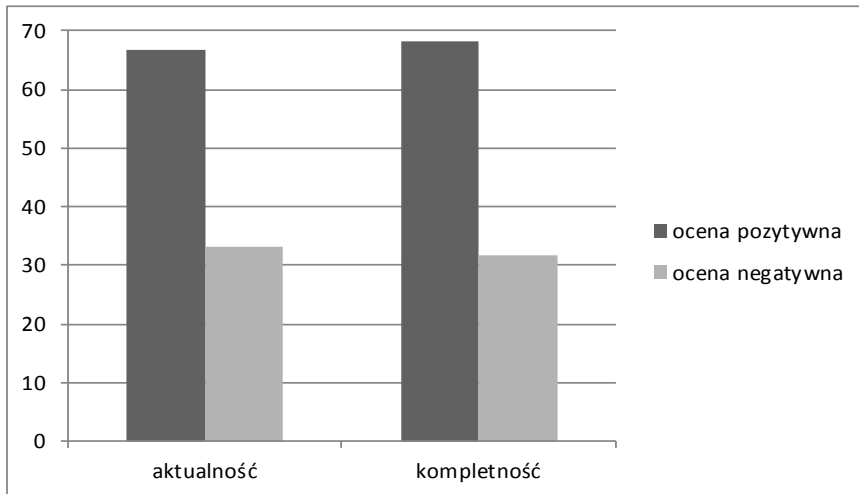


Źródło: Badania własne.



Kolejne pytanie dotyczyło oceny księgozbioru kolejno pod względem aktualności i kompletności.

Wykres 5. Ocena księgozbioru.

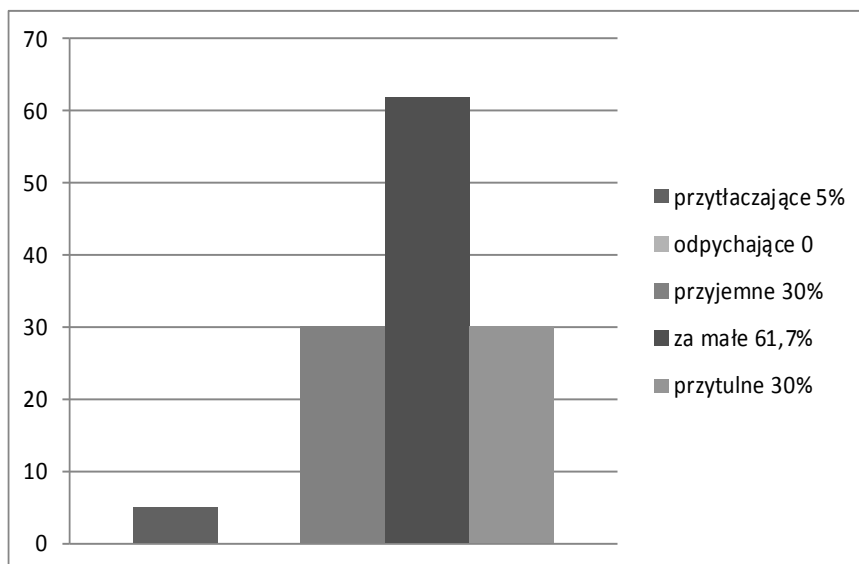


Źródło: Badania własne.

Jak widać na Wykresie 5, aż 68,3% ankietowanych ocenia kompletność za wystarczającą. Biblioteka stara się bowiem zapewnić niezbędne materiały, jeśli nie zawsze z możliwością wypożyczenia, to przynajmniej, by były w udostępnianiu prezencyjnym. Osoby, które wskazywały, że liczba egzemplarzy nie zawsze jest wystarczająca, z pewnością trafiły na taki moment. Skrypty wykorzystywane na zajęciach biblioteka posiada w kilku egzemplarzach. Nierzadko ich liczba przewyższa zainteresowanie nimi. 66,7% badanych wskazało dużą aktualność księgozbioru, który jest stale uzupełniany nowościami, a stare i zniszczone druki podlegają okresowej selekcji. Prenumerowane są również czasopisma fachowe, z których można bez przeszkód korzystać w Czytelni.

Z uzupełnianiem księgozbioru wiąże się nierozdzielnie kwestia pomieszczenia. Zagadnienie to nieustannie wzbudza kontrowersje wśród wszystkich, którym przychodzi zetknąć się z Biblioteką Bibliologiczną. Oczywiście prowadzona selekcja zdezaktualizowanych i zniszczonych egzemplarzy pozwala na odzyskanie cennego miejsca na regałach, jednak samo pomieszczenie nie należy do okazałych i niezwykle trudno coś w tej kwestii zmienić. Ciasnota i niski standard lokalu bibliotecznego jest jednym z argumentów dla zwolenników przeniesienia biblioteki i włączenia jej zbiorów w strukturę Biblioteki Wydziału Filologicznego. Warto zatem przyjrzeć się kolejnemu wykresowi, który przedstawia opinie użytkowników w tej sprawie (Wykres 6).

Wykres 6. Ocena pomieszczenia.



Źródło: Badania własne.

Pytanie dotyczące pomieszczenia biblioteki (pozwalające respondentom w odpowiedzi dokonać wielokrotnego wyboru), wykazało, że mimo wszystko 18% badanych uważa je za przyjemne i przytulne. Natomiast tylko 3,3% ankietowanych całkowicie nie podoba się lokalizacja. Faktem jest, że biblioteka dysponuje ograniczoną przestrzenią, jednak pracownicy robią wszystko co w ich mocy, aby to miejsce uczynić przyjemnym. Okazuje się, że nie tylko duże gmachy mogą wywoływać lęk przed biblioteką. W przypadku Czytelni Bibliologicznej skala tego zjawiska jest jednak niewielka i nie stanowi bariery w dostępie do księgozbioru.

Według badaczy szkolenia biblioteczne mogą stanowić główne narzędzie zapobiegania library anxiety. Uczestnictwo w tego typu przeszkoleniu jest obowiązkowe. Należy jednak pamiętać, aby prowadzone były w odpowiedni sposób, z dużą dozą cierpliwości, gdyż tylko wówczas będą efektywne, a co z tym związane, pozytywnie oceniane przez uczestników. Szkolenia prowadzone dla studentów Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego oceniane są przez uczestników jako wystarczające (90% wskazań), co obrazuje Wykres 7.

Wykres 7. Szkolenia biblioteczne.



Źródło: Badania własne.

Kolejne pytanie ankiety związane było z preferowaną formą wypożyczeń: tradycyjną wykorzystującą rewersy lub nowoczesną za pośrednictwem komputerów (Wykres 8). Okazało się, że zdania w tej kwestii są bardzo podzielone. Z jednej strony możliwość komputerowego zamawiania lub rezerwowania książek jest bardzo wygodna, równocześnie wiąże się jednak z problemem znajomości systemu komputerowego, reflekssem, jak i samodzielnością. Czas oczekiwania na dokument również ulega wydłużeniu. Obecnie w bibliotece książki otrzymuje się „od ręki”, a jedyną niedogodność stanowi wymóg wypisania rewersów na poszczególne egzemplarze. Łatwo jednak sprawdzić w zaktualizowanym katalogu komputerowym, czy poszukiwany tytuł jest w zbiorach.

Wykres 8. Preferowana forma wypożyczeń.



Źródło: Badania własne.

W przedostatnim punkcie ankiety znalazło się miejsce na dodatkowe subiektywne uwagi badanych. Z ogólnego przeglądu opinii wynika, że mimo stałego uzupełniania księgozbioru przydałoby się kupować więcej nowych, ale i archiwalnych pozycji. Warto wykazać, że wiele z tych książek bez trudu można zdobyć w Bibliotece Wydziałowej, o czym być może nie wszyscy ankietowani wiedzą. Prawie 34% osób chciałoby powiększenia biblioteki, choćby tylko samej przestrzeni czytelnianej. Brakuje jednak pomysłów, w jaki sposób można byłoby to zrealizować. Przeważająca większość ankietowanych, którzy podzielili się osobistymi uwagami, stanowczo nie chce przeniesienia biblioteki i włączenia jej w strukturę Biblioteki Wydziałowej. Pojawiło się też kilka uwag w sprawie komputerów dostępnych dla czytelników. Jedno stanowisko z dostępem do Internetu w Czytelni okazuje się niewystarczające, a korzystanie ze sprzętu Czytelni Czasopism lub stanowisk ulokowanych na parterze budynku sprawia wiele trudności, zwłaszcza gdy czas wolny między zajęciami jest ograniczony.

Ostatnie pytanie ankiety dotyczyło nowej strony internetowej Biblioteki Wydziałowej ([www.bfp.us.edu.pl](http://www.bfp.us.edu.pl)). 85% badanych deklaruje jej znajomość i dobrze ją ocenia. Jest to ważne z uwagi na dostęp do katalogu bibliotecznego oraz wszelkich bieżących informacji na temat pracy biblioteki.

Analizując wyniki przeprowadzonego badania obejmującego ocenę księgozbioru, personelu, pomieszczenia biblioteki, można śmiało stwierdzić, że mimo kilku niedociągnięć, funkcjonuje ona dobrze, a zjawisko lęku przed biblioteką, o ile występuje, ma podłoże raczej w barierach afektywnych, związanych z subiektywną oceną własnych możliwości i samooceną użytkownika. Pomieszczenie, o którym była mowa wielokrotnie (a więc *comfort with the library*), istotnie jest za małe, ale i tak nie stanowi to problemu dla ponad 98% czytelników, którzy mimo to korzystają z niego bardzo często. Za tak dobrymi wynikami przemawia bogata kolekcja książek i czasopism, profesjonalny personel, stałe doskonalenie się i stwarzanie miłej atmosfery.

### **Kilka porad na koniec**

O tym, czy biblioteka jest dobrze oceniana decydują m.in. dostępność (odpowiednie godziny otwarcia), zasobność i aktualność księgozbioru, krótki czas oczekiwania, przyjazny personel i dobra atmosfera. Właściwe oznaczenia działów, wygodne stanowiska pracy, klimat oraz profesjonalne szkolenia, dostosowane do poziomu uczestników, dodatkowo sprzyjają pozytywnej ocenie. Pracownicy powinni zatem wykazywać się otwartością, chęcią pomocy, uważnością, przychylnością i profesjonalizmem. Powinni służyć radą, a wszelkie przejawy obojętności, czasem nawet wrogości i opryskliwości ze strony bibliotekarzy, stanowią jedną z głównych przyczyn unikania biblioteki przez czytelników. W takiej

sytuacji wszelkie próby promowania instytucji nie przyniosą efektu. Nikt przecież nie przyjdzie ponownie do miejsca, w którym został źle potraktowany. Warto więc przeprowadzać badania relacji użytkownik-biblioteka, gdyż ich wyniki pozwalają na dostosowywanie strategii rozwoju biblioteki do postulatów i oczekiwań czytelników, a także stanowią bardzo ważny element zarządzania. Nie można zapominać o odpowiedniej polityce gromadzenia zbiorów, planowaniu dogodnych godzin otwarcia, unowocześnianiu usług i organizacji pracy tak, aby biblioteka jak najlepiej służyła czytelnikom. Świadomość ryzyka związanego ze zjawiskiem library anxiety oraz znajomość metod zwalczania bibliotecznych fobii pozwoli tak zorganizować bibliotekę, że w połączeniu z nowoczesnymi formami promocji jej usług w środowisku, będzie mogła pochwalić się wysoką statystyką odwiedzin i pozytywnymi opiniami użytkowników, którzy kierować się będą hasłem: „Biblioteka zawsze po drodze, nie mijam – wchodzę”.

Załącznik 1. kwestionariusz ankiety wykorzystany w badaniu.

Szanowni Państwo,

Ankietę kieruję do studentów i pracowników Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informatyki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Jest ona anonimowa oraz dobrowolna i ma na celu uzyskanie informacji na temat opinii o Czytelnicy i Wypożyczalni Bibliologicznej pod kątem jej użyteczności oraz stopnia komfortu w korzystaniu z jej usług.

Odpowiedzi na pytania ankietowe należy udzielać poprzez zakreślenie wybranej odpowiedzi.

Dziękuję za rzetelne odpowiedzi i poświęcony czas.

Płeć:                    a) kobieta                    b) mężczyzna

Status:                a) pracownik                b) student

Rok studiów: .....

Typ studiów: .....

1. Czy korzysta Pan (i) z Biblioteki Bibliologicznej:

a) tak                    b) nie

2. Jak często korzysta Pan (i) z Biblioteki Bibliologicznej:

a) codziennie            b) raz w tygodniu            c) kilka razy w tygodniu  
d) raz w miesiącu        e) kilka razy w miesiącu    f) raz/kilka razy w roku

3. Cel wizyt w Bibliotece Bibliologicznej:

- a) wypożyczanie/zwracanie książek
- b) wypożyczanie materiałów do ksero
- c) korzystanie z czytelni
- d) korzystanie z komputera (bazy danych, katalog elektroniczny, Internet)
- e) uzyskanie pomocy bibliotekarza
- f) inne, jakie.....

4. Jak ocenia Pan (i) stan księgozbioru pod względem kompletności:

- a) wystarczający                      b) nie wystarczający

Jak ocenia Pan (i) stan księgozbioru pod względem kompletności:

- a) aktualny                              b) przestarzały

5. Jak ocenia Pan (i) pomieszczenie Biblioteki Bibliologicznej:

- a) przytłaczające                      b) odpychające      c) przyjemne
- d) za małe                                e) przytulne

6. Jak ocenia Pan (i) personel biblioteki w skali 1 (min) do 6 (max): .....

.....

7. Jak ocenia Pan (i) szkolenia biblioteczne:

- a) wystarczające                      b) nie wystarczające

8. Preferowana przez Pana/Panią forma wypożyczeń zbiorów:

- a) tradycyjne rewery      b) wypożyczanie komputerowe

9. Uwagi dotyczące funkcjonowania Biblioteki Bibliologicznej (proponowane zmiany, postulaty dotyczące np. zakupu książek, prenumerowanych tytułów czasopism, nowych usług bibliotecznych)

10. Czy zna Pan (i) stronę Biblioteki Wydziału Filologicznego UŚ w Katowicach:

- a) tak                                      b) nie

Jeśli tak, jak ją Pan (i) ocenia: .....

.....

.....

.....

**BIBLIOGRAFIA:**

- [1] Chwałek J.: *Lęk w bibliotece*. „Bibliotheca Nostra” 2006 nr 3, s. 7-11. ISSN 1734-6576.
- [2] Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J.: *Antecedents of library anxiety*. „Library Quarterly” Vol. 67 no 4 (1997), s. 372-389. ISSN 0024-2519.
- [3] Jiao Q. G., Onwuegbuzie A. J., Lichtenstein: *Library anxiety. Characteristics of ‘at-risk’ college students*. „Library & Information Science Research” Vol. 18 no 2 (1996), s. 151-163. ISSN 0740-8188.
- [4] Kulik M.: *Od Zakładu do Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. Początki bibliotekoznawstwa i informacji naukowej w Uniwersytecie Śląskim*. „Gazeta Uniwersytecka” Wydział Specjalne Kwiecień 2005, s. 2-3. ISSN 1505-6317.
- [5] Majewska A., Szyda M.: *Czy biblioteka może być powodem stresu?* „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy” [online]. 2002 nr 2. [Data dostępu: 09.03.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.ebib.info/2006/72/majewska\\_szyda.php](http://www.ebib.info/2006/72/majewska_szyda.php). ISSN 1507-7187.
- [6] Mellon C. C.: *Attitudes. The forgotten dimension in library instruction*. „Library Journal” Vol. 113 no 14 (1988), s. 137-139. ISSN 0363-0277.
- [7] Onwuegbuzie A. J., Jiao Q. G., Bostick S. L.: *Library anxiety. Theory, research, and applications*. Oxford 2004. ISBN 0-8108-4955-0.
- [8] Świgoń M.: *Bariery informacyjne, które napotykać studenci podczas samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywania informacji*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 1995 nr 2, s. 19-25. ISSN 1230-5529.
- [9] Świgoń M.: „*Library anxiety*”, czyli lęk przed biblioteką. „Bibliotekarz” 2002 nr 4, s. 11-15. ISSN 0208-4333.
- [10] Świgoń M.: *Poszukiwanie informacji w bibliotece jako źródło niepokoju – badania wśród studentów*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002 nr 1, s. 12-19. ISSN 1230-5529.
- [11] Świgoń M.: *Bariery informacyjne w środowisku naukowym – badania pilotażowe*. „Przegląd Biblioteczny” 2003 nr 4, s. 384-405. ISSN 0033-202X.
- [12] Świgoń M.: *Problemy użytkowników a biblioteka idealna*. „Bibliotekarz” 2003 nr 6, s. 2-5. ISSN 0208-4333.
- [13] Świgoń M.: „*Library anxiety*” – bariera informacyjna w bibliotekach akademickich. W: *Nowoczesna Biblioteka Akademicka. Olsztyn 20-21 maja 2004* [online]. EBIB Materiały konferencyjne nr 9. [Data dostępu: 09.03.2012]. Dostępny w World Wide Web:

<http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/swigon.marzena.php>. ISBN 83-915689-8-9.

- [14] Świgoń M.: *Library anxiety. Teoria, założenia, modele*. „Przegląd Biblioteczny” 2009 nr 2, s. 177-189. ISSN 0033-202X.
- [15] Wojtek K.: *Trzy w jednym, czyli Biblioteka Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach*. „Nowa Biblioteka” 2011 nr 1, s. 127-140. ISSN 1505-4915.

**Monika Kulik**

Library of the Faculty of Philology  
University of Silesia in Katowice  
e-mail: monika.kulik@us.edu.pl

**YOU SHOULD NOT BE AFRAID OF THE LIBRARY – ABOUT THE USERS  
OF THE READING AND LENDING ROOMS OF THE BIBLIOLOGY LIBRARY  
OF THE FACULTY OF PHILOLOGY AT THE UNIVERSITY OF SILESIA  
IN KATOWICE**

**ABSTRACT:**

The phenomenon of the library anxiety is a problem for both users as well as librarians. This is one of the main reasons for readers' avoidance of coming to the library. To attract users, librarians should be aware of the existence of such a phenomenon. Only then, there will be a possibility of reorganization of the library, which will eliminate negative feelings accompanying readers who use its services. A positive state in the reading and lending rooms of the Bibliology Library of the Faculty of Philology at the University of Silesia in Katowice is confirmed by the results of a survey conducted among students and employees of the Institute of Library and Information Science at the University of Silesia.

**KEYWORDS:**

Academic libraries. Library anxiety. Library users. Quality of library services.