

# Korištenje Sveučilišne knjižnice u Zadru i knjižnična anksioznost

---

**Marjanović, Lela**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:484273>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-06-30**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti  
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

**Lela Marjanović**

**Korištenje Sveučilišne knjižnice u Zadru i knjižnična  
anksioznost**

**Diplomski rad**

Zadar, 2021

Sveučilište u Zadru  
Odjel za informacijske znanosti  
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

Korištenje Sveučilišne knjižnice u Zadru i knjižnična anksioznost

Diplomski rad

Student/ica:

Lela Marjanović

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Martina Dragija Ivanović

Komentor/ica:

Dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2021



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Lela Marjanović**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Korištenje Sveučilišne knjižnice u Zadru i knjižnična anksioznost** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 12. srpnja 2021.

## Sažetak:

Knjižnicama je za rad i poslovanje važno raditi analize ponuđenih usluga, putem analizi mišljenja korisnika se dobiva uvid u njihove stavove o knjižnici. Zadovoljstvo korisnika knjižnice njezinim radom ovisi o puno čimbenika. Nesnalaženje u prostoru knjižnice, nesigurnost pri pretraživanju i/ili sram i strah od knjižničara utječu na odnos korisnika prema knjižnici. Negativni osjećaji prema prostoru knjižnice, kao i neljubazni knjižničari također utječu na negativan tip odnosa korisnika prema knjižnici. Ovaj rad daje pregled prepreka s kojima se korisnici mogu susresti u knjižnici, te prepreke su najčešće afektivne, mehaničke, razina udobnosti u knjižnici, poznavanje knjižnice i prepreke s knjižničarima. U radu s korisnicima knjižničari su ti koji trebaju obraćati pažnju na osjećaje koje pojedini korisnici mogu imati prema knjižnici, pošto negativni osjećaji naspram knjižnice mogu rezultirati izbjegavanjem knjižnice, kako korisnici ne bi morali proživljavati te osjećaje. Kako bi knjižnica bila ugodno mjesto za učenje, istraživanje i provođenje vremena važno je da prilagodi svoj rad onim studentima koji osjećaju tjeskobu u njenome prostoru. Cilj ovog rada je ispitati u kojim situacijama se javlja knjižnična anksioznost kod studenata, te dobiti uvid u iskustva studenata s knjižničnom anksioznošću. Za potrebe rada važno je istražiti što sve u poslovanju knjižnice, prema istraživanom uzorku, stvara anksioznost i izbjegavanje korištenja knjižničnih usluga i prostora knjižnice. Istražuje se i u kojoj mjeri je anksioznost povezana s korištenjem knjižničnih usluga od strane studenata. Rezultati istraživanja pokazuju kako knjižnična anksioznost nije učestala no nije ni rijetka pojava, te kako prostor i izgled knjižnice uvelike utječu na doživljaj i time korištenje knjižnice. Odnos i iskustva s knjižničarima često predstavljaju cjelokupnu sliku o samoj knjižnici. Također, rezultati istraživanja pokazuju ponašanja studenata u situacijama s knjižničnom anksioznošću i kako reagiraju i njihove stavove o knjižnici i knjižničarima.

Ključne riječi: knjižnična anksioznost, korištenje knjižnice, studenti, osjećaji u knjižnici

## Sadržaj

1.	Uvod .....	6
2.	Uloga visokoškolske knjižnice u obrazovanju .....	8
3.1.	Utjecaj knjižnica na akademski uspjeh .....	12
3.	Vrednovanje knjižnica .....	14
4.1.	Mjerne skale i standardi korišteni u ovom radu .....	16
4.2.	Skale za istraživanje knjižnične anksioznosti (LAS).....	19
4.	Informacijska pismenost i ponašanje .....	21
5.	Knjižnična anksioznost.....	26
5.1.	Pregled literature LAS.....	28
6.	Prepreke u korištenju knjižnice.....	33
6.1.	Odnos prema knjižnici i osjećaj srama.....	34
6.2.	Odbijanje odlaska u knjižnicu i afektivne prepreke.....	39
6.3.	Poznavanje knjižnice i pristupačnost.....	41
6.4.	Mehaničke prepreke u prostoru knjižnice .....	42
6.5.	Poznavanje knjižnice i udobnost u knjižnici .....	44
6.6.	Komunikacija korisnika i knjižničara .....	45
6.7.	Prepreke s knjižničarem.....	48
6.8.	Stereotipi o knjižničarima .....	50
7.	Prilagodba poslovanja rada knjižnice u cilju smanjenja knjižnične anksioznosti .....	52
7.1.	Stvaranje pozitivnog iskustva u knjižnici.....	53
8.	Metodologija istraživanja .....	56
9.	Rezultati upitnika .....	59
9.1.	Prva tematska cjelina: pregled postotaka dobi i spola .....	59
9.2.	Druga tematska cjelina: osjećaji koji se javljaju kod knjižnične anksioznosti kod studenata ....	59
9.3.	Treća tematska cjelina: ponašanja studenata u situacijama u kojima se javlja knjižnična anksioznost .....	63
9.4.	Četvrta tematska cjelina: ublažavanje situacija koje izazivaju anksioznost u knjižnici .....	65
9.5.	Peta tematska cjelina: odnos knjižnične anksioznosti i učestalosti korištenja knjižničnih usluga .....	71
9.6.	Šesta tematska cjelina: što sve ometa studente u korištenju knjižnice, te što ometa studente koji imaju viši stupanj anksioznih doživljaja?.....	73
10.	Rasprava .....	75
10.1.	Prvo istraživačko pitanje .....	75
10.2.	Drugo istraživačko pitanje.....	76

10.3.	Treće istraživačko pitanje.....	80
10.4.	Četvrto istraživačko pitanje.....	81
10.5.	Peto istraživačko pitanje .....	83
10.6.	Šesto istraživačko pitanje.....	83
11.	Zaključak .....	85
12.	Popis literature.....	87
13.	Prilozi .....	98

## Kazalo tablica

Tablica 1.	Uključivanje elektroničkih izvora u smjernice .....	61
Tablica 2.	Smjernice i odnos prema izvorima u otvorenom pristupu .....	62
Tablica 3.	Smjernice i uključivanje i upravljanje otvorenih izvora u fond knjižnice .....	62
Tablica 4.	Razlike u stupnju knjižnične anksioznosti s obzirom na to smiruju li se studenti na određeni način ili ne .....	65
Tablica 5.	Razlike u stupnju knjižnične anksioznosti s obzirom na to jesu li studenti koristili pomoć knjižničara i pohađali predavanje o korištenju knjižnice .....	72
Tablica 6.	Dobiveni odgovori studenata koji koriste knjižnicu na Starome kampusu daju sljedeće podatke o učestalosti korištenja knjižnice .....	73
Tablica 7.	Dobiveni odgovori sa studenata koji koriste knjižnicu na Novome kampusu daju sljedeće podatke o učestalosti korištenja knjižnice .....	73
Tablica 8.	Prikaz rezultata što u knjižnici smeta studentima koji imaju knjižničnu anksioznost .....	74
Tablica 9.	Korelacije između studenata sa knjižničnom anksioznosti i za što smatraju da im je važno pri komunikaciji s knjižničarima .....	98

## 1. Uvod

Istraživanja knjižnične anksioznosti započela su s istraživanjima informacijskog ponašanja u 19. stoljeću. U njima imamo prve zapise o nesigurnosti pri pristupu informacijama, izbjegavanju informacija, odnosu s knjižničarima i nelagodnosti u prostoru knjižnice. Na prvoj ALA (*American Librarian Association*) konferenciji 1876. godine prvi se put govori o interakciji knjižničara i korisnika kada Samuel Green (Tyckoson 2016, 88) naglašava da je posao knjižničara osigurati da su korisnikove informacijske potrebe zadovoljene. Knjižničari su ti koji trebaju pružiti više pozornosti korisnicima knjižnice, na ljubazan i nekritizirajući način (Deng 2014, 254- 255). Time se stvara slika knjižnice i njenih djelatnika, koja privlači korisnike da se ponovno vrate u knjižnicu.

Mnoge studije bave se međudnosima knjižničara i korisnika, kao i komunikacijskim preprekama, verbalnom i neverbalnom komunikacijom, postavljanjem upita te traženjem informacija. Swope i Katzer (1972, 161) ističu da je malo tko zapravo zabrinut za korisnika koji zbog raznih razloga ne pita knjižničara za pomoć. Jedan od razloga zašto korisnici izbjegavaju pitati knjižničare za pomoć prilikom korištenja knjižnice je upravo knjižnična anksioznost. Knjižnična anksioznost sastoji se od više različitih osjećaja i postupaka, koji nisu isti kod svih korisnika. Upravo zbog toga ne postoji jedno rješenje za anksiozna stanja korisnika. Knjižnična poslanja ističu da je rad s korisnicima na prvom mjestu, stoga prilagođavanje usluga i jasnije obavijesti o poslovanju knjižnice mogu pomoći pri smanjenju knjižnične anksioznosti kao prepreke pri korištenju knjižnice.

Cilj istraživanja je ispitati u kojim se okolnostima javlja knjižnična anksioznost kod studenata, od korištenja određenih knjižničnih usluga do prostora knjižnice, na koji se način studenti bore s anksioznošću i pružiti uvid u iskustva studenata u knjižnici. Istraživanjem će biti obuhvaćeni studenti na preddiplomskim i diplomskim studijima Sveučilišta u Zadru.

Rezultati istraživanja provedenog u okviru ovog diplomskog rada knjižničarima mogu poslužiti za bolje razumijevanje knjižnične anksioznosti te prilagodbi rada i usluga u svrhu smanjenja iste. Knjižničari trebaju razumjeti ovaj problem s kojim se jedan dio studenata susreće te prilagoditi rad i usluge osobama kod kojih se javlja anksioznost. Jedan od prvih



koraka pri razumijevanju knjižnične anksioznosti je obratiti pažnju na situacije u kojima bi se ona mogla dogoditi te pravovremeno reagirati i spriječiti potencijalne neželjene situacije.

Teorijski dio rada podijeljen je u šest poglavlja. Prva dva poglavlja rada se bave važnošću knjižnica u akademskome obrazovanju, kao i njihovom utjecaju na akademski uspjeh. Nakon toga analiziraju se skale i standardi važni za istraživanje vrednovanja utjecaja i rada knjižnica. Treće poglavlje se bavi informacijskim istraživanjem kao ponašanjem koje direktno utječe na odnos prema samoj knjižnici i njenim uslugama, kao i načinu korištenja i odnosu koji korisnici imaju s knjižnicom. Knjižnična anksioznost, kao glavna tema rada, se interpretira kroz pet prepreka s kojima se korisnici mogu suočiti u knjižnici: prepreke s knjižničarima, afektivne prepreke, udobnost u knjižnici, poznavanje knjižnice i mehaničke prepreke. Unutar ovih prepreka navode se osjećaji nelagode, srama, otuđenosti, nesigurnosti, straha i drugi osjećaji koji izazivaju knjižničnu anksioznost. Zadnja poglavlja se bave mogućim načinima smanjenja knjižnične anksioznosti kroz smanjenje ili ublažavanje navedenih knjižničnih prepreka. U radu je dana što šira paleta pojmova koji se odnose na knjižničnu anksioznost, kako bi se naglasila važnost utjecaja knjižnične anksioznosti na uspješan rad u knjižnici. Na pojedinca koji pati od knjižnične anksioznosti ne utječe nužno samo jedan aspekt poslovanja knjižnice, već postoje razne moguće situacije prilikom korištenja knjižnice koje ga stavljaju u stanje knjižnične anksioznosti.

## 2. Uloga visokoškolske knjižnice u obrazovanju

U obrazovanju studenata veliku ulogu imaju visokoškolske ustanove u kojima se školuju. Knjižnica djeluje kao aktivna sudionica pri ostvarenju strateških ciljeva i poslanja ustanove u čijem je sastavu (Plaščak i Petr Balog, 2011, 68). Knjižnice kao sastavni dijelovi tih ustanova imaju vlastite zadaće i ciljeve u obrazovanju studenata. Neke od tih zadaća su osiguranje pristupa informacijama kroz različite medije i praćenje tehnoloških trendova. Nadalje knjižnica ima zadaću prilagodbe rada, ne samo novim trendovima za unapređenje usluga, već i korisnicima koji upotrebljavaju te usluge. „Obrazovna uloga knjižnica nužna je u razvijanju knjižničnih usluga i odgovaranja na korisničke potrebe“ (Pilaš i Kovačević, 2018, 464). Uzevši to u obzir, važno je pažnju posvetiti obrazovanju djelatnika kako bi se usluge unaprijedile. Povezano s time, važna je i uloga poslodavca, tj. ustanove u čijem je sastavu knjižnica jer za uspješnu ustanovu moraju kvalitetno raditi sve jedinice ustanove. Nadležna ustanova, prema Šimsovoj (2000 prema Žilić, Faletar Tanacković i Panian Selimić 2019, 52) treba poticati stručno usavršavanje svojih zaposlenika uz odgovarajuću podršku. Sveučilišta djeluju „u natjecateljskom okružju“, i u tom okružju djelotvornost upravljanja, kao i vrednovanje kvaliteta usluga, sve su važniji aspekti poslovanja. Putem analize rada knjižnice i njenih „usluga na sveučilištu“ neosporno je kako rezultati tih istraživanja ukazuju na prednosti i/ili nedostatke trenutnog poslovanja, kao i „ekonomiku poslovanja i maksimalnu iskorištenost ljudskih potencijala“ (Petrač i Aparac- Jelušić 2005, 18). Nadalje, na poslovanje knjižnica visokih učilišta u Hrvatskoj utječu tri „čimbenika: reforme u sustavu visokog obrazovanja, ubrzani razvoj informacijske tehnologije, te utjecaji i promjene ukupnog društvenog/ političkog okruženja“ (Justinić 2018, 22).

Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj nalažu da su utjecaji i promjene povezane i s doprinosom visokoškolske knjižnice zajednici jer one „prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i opće kulturnog karaktera“ (Standardi za Visokoškolske Knjižnice u Republici Hrvatskoj 1990). One putem fonda, službi i usluga „doprinosu razvoju znanosti i pomažu unapređivanju odgojno-obrazovnog i znanstveno-istraživačkog rada na sveučilištu“ (Standardi za Visokoškolske Knjižnice u Republici Hrvatskoj 1990). Utjecaji i promjene se prema LCYC (*The Library's contribution to your community : a resource manual*) odnose na tri razine učinaka knjižnice: „kratkoročni učinci, srednjoročni učinci i dugoročni učinci. Kratkoročni se učinci odnose na

vještine, stavove i znanje, srednjoročni koje se odnose na promjene u ponašanju i donošenju odluka, a dugoročni na promjene u statusu ili uvjetima života“ (Dragija Ivanović 2012, 91). Autorice Lasić- Lazić, Slavić i Banek (2004, 19) smatraju da su knjižničari ti koji stvaraju znanje za zajednicu u kojoj se nalaze, i omogućuju pristup informacijama, putem analize sadržaja i jasnim i preglednim načinom iskaza interpretiranoga znanja. Potrebno je dodati da, osim znanja, knjižničari nude programe i usluge.

Knjižnicama je za rad i poslovanje važno da se ponuđene usluge analiziraju. Osim kvantitativnih analiza poslovanja, važno je da knjižnice provode i kvalitativne analize koje će pokazati kako korisnici, u ovome slučaju studenti doživljavaju istu. Standardi za visokoškolske knjižnice iz 1990- e godine (Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj 1990) ističu da visokoškolska knjižnica postavlja svoje ciljeve sukladno s obaveznim zadacima sveučilišne/fakultetske knjižnice. U istom dokumentu navedeni su obavezni zadatci visokoškolske knjižnice koji se tiču rada s korisnicima, a to su: obrada zahtjeva korisnika, neposredan rad s korisnicima koji podrazumijeva pružanje informacija, pružanje poduke korisnicima za služenje katalogima i drugim informacijskim pomagalicama kojima knjižnica raspolaže, upoznavanje s mogućnostima pretraživanja informacija i dobivanje željenih dokumenata iz dostupnih baza podataka i fondova, organiziranje središnje informacijsko-referalne službe. Točnije, poslanje sveučilišne knjižnice na Sveučilištu u Zadru je osiguravanje „pristup(a) svim dostupnim izvorima informacija relevantnim za zajednicu Sveučilišta u Zadru te pružanje knjižnične usluge za potporu istraživanja, nastave, učenja i potreba sveučilišne zajednice“ (Sveučilišna knjižnica.n.d.).

U istom dokumentu se navode ciljevi sveučilišne knjižnice „biti informacijsko središte Sveučilišta, sakupljati, čuvati, stručno obrađivati i osiguravati pristup knjižničnoj građi i ostalim izvorima informacija, razvijati i poticati knjižničarsku stručnost i vještinu, aktivno sudjelovati u procesima učenja i stvaranju znanja, pružati usluge kojima zadovoljavamo promjenjive potrebe knjižnice i njenih korisnika, poticati različitosti u gledištima, mišljenjima i idejama, i čuvanje i davanje na korištenje svih znanstvenih i stručnih radova djelatnika Sveučilišta u Zadru kao doprinos znanstvenom i kulturnom nasljeđu“ (Sveučilišna knjižnica n.d.).

Aktivno sudjelovanje za autorice Petr i Aparac Jelušić (2002, 16) znači da su knjižnice „integrirane u nastavne planove i programe kako bi svojim zbirkama, znanjem i vještinama

kompetentnih knjižničara, ne samo osiguravale podršku nastavi, već da bi izravno sudjelovale u procesima otvoreno i fleksibilno postavljenog učenja.“ Navedeno upućuje na zaključak da suvremeno visokoškolsko obrazovanje danas nije moguće osigurati bez kvalitetne sveučilišne i/ili fakultetske knjižnice.

Kako bi se osiguralo dobro knjižnično poslovanje i da bi se kvalitetno provodili ranije izneseni ciljevi, potrebno je raditi niz analiza i istraživanja. Dugan i Hernon (2002, 376) navode tri perspektive procjene knjižničnog poslovanja uz pomoć kojih se istražuje kvaliteta poslovanja knjižnice: 1. korisnici iz perspektive knjižnice, 2. knjižnica iz perspektive korisnika, i 3. pozicija knjižnice unutar ustanove. Pod prvom perspektivom, za visokoškolske knjižnice je jasno određena primarna korisnička skupina, a to su „studenti, zatim nastavnici, i ostali članovi šire društvene zajednice koji se bave znanstvenim i stručnim radom“ (Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj 1990). Druga perspektiva kojom se istražuje kvaliteta je pogled na knjižnicu iz perspektive korisnika, a za tu vrstu istraživanja autori sugeriraju prikupljanje kvalitativnih podataka putem upitnika i intervjua. Treća perspektiva se veže na rad ustanove u okviru koje se knjižnica nalazi i čije ideje podupire i proširuje svojim radom. Pošto su visokoškolske knjižnice u sklopu obrazovne ustanove, svoju ulogu i rad, kao i vrednovanje, trebaju podstaviti pod poslanje i rad te ustanove. Prema tome, stavlja se naglasak na povezanost rada knjižnice i njenu važnost uloge, ne samo u radu ustanove već i u radu s korisnicima, što dovodi do ocjenjivanja kvalitete knjižničnog rada.

Svakih 5 godina obavlja se reakreditacija visokog učilišta. Agencija za znanost i visoko obrazovanje (dalje u tekstu AZVO) analizira stanje knjižnica visokog učilišta: a) uvidom u opis knjižničnih resursa u samoanalizi reakreditiranog visokog učilišta, b) posjetom prostoru knjižnice i razgovorom s knjižničnim osobljem i c) razgovorom sa studentima o njihovu iskustvu korištenja knjižnicom (Pikić 2017a, 53). Samoanaliza knjižnice ocjenjuje se prema uputama AZVO<sup>1</sup>- a po tome koliko svojom veličinom, iskoristivošću, dostupnošću i opremljenošću knjižnica osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju (Pikić, 2017, 53). Razvoj knjižničnih sustava je određen razvojem i promjenama od strane

---

<sup>1</sup> Vrednovanje knjižnice u Republici Hrvatskoj u postupku reakreditacije visokog učilišta započinje izradom dokumenta „samoanalize“, i to moraju izdati AZVO- u. Istraživački korpus temeljio se na 107 izvješća o reakreditaciji od AZVO- a. AZVO je agencija za znanost i visoko obrazovanje, ustanova ovlaštena za provedbu vanjskog vrednovanja, odnosno provjere kvalitete visokih učilišta te njihovih studijskih programa u Republici Hrvatskoj.

sveučilišta pod koje pripadaju. Dokument *Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013.- 2015.* donosi smjernice za izradu pojedinačnih strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava (Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu n.d.). Pod poglavljem 4.3. „Korisnici i knjižniče usluge“ stoje „Strategije.“ Četvrta strategija je „4. Provođenje sustavnih istraživanja korisnika i njihovih potreba.“ Unutar analize rada knjižnica spada i utjecaj knjižnica na postignuti akademski uspjeh studenata. Time se veže uspješnost rada knjižnice s visinom ocjena studenata. Varijable poput broja dolazaka u knjižnicu, uspješno dobivene pomoći od knjižničara kao i učenje u knjižnici, iznimno su važne za istraživanje utjecaja knjižnice na akademski uspjeh studenata. To sugerira da učestalost posjećivanja knjižnice je povezana s visinom akademskih ocjena.

Reforme, informacijske tehnologije kao i društvene promjene imaju utjecaja na rad knjižnice, zbog toga se knjižnica konstantno mijenja, a knjižničari usavršavaju kako bi pružila što kvalitetniju uslugu svojim korisnicima. Knjižnice doprinose ne samo znanstveno-istraživačkom radu već i odgojno-obrazovnom radu ustanove/zajednice unutar koje djeluju. Percepcija knjižnice od strane korisnika je vrlo važna za sam rad knjižnice i zbog toga se rade mnoga istraživanja kako bi se doznao stav korisnika o knjižnicama koje koriste. Vrednovanje knjižnica se obavlja kako bi se saznali utjecaji koje knjižnica ima na svoje korisnike, na primjer utjecaj na akademski uspjeh, utjecaj na informacijsku pismenost, utjecaji na stopu zadržavanja na studiju.

### 3.1. Utjecaj knjižnica na akademski uspjeh

Utjecaj (*impact*) se prema *ISO standardu 16439:2014 Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica* (2004, 4) definira kao razlika ili promjena kod pojedinca ili grupe koja proizlazi iz kontakta s knjižničnim službama i uslugama. Visokoškolske knjižnice su sastavnice institucija visokog obrazovanja i, kao što je istaknuto u tekstu ranije, jedna od njihovih najvažnijih zadaća je podrška studentima u procesu obrazovanja. Odgovornost koju knjižnica ima je olakšati studentsko obrazovanje uz pomoć knjižničnih usluga i programa te osigurati pristup i korištenje informacijskih izvora što će im sve pomoći da postignu što bolji akademski uspjeh (Zhong i Alexander 2007, 141). Obrazovna uloga visokoškolske knjižnice vidljiva je u uslugama i aktivnostima koje provodi. Neke od usluga koje se navode u literaturi su osposobljavanje i obučavanje korisnika knjižnice kako biti aktivni građanin, održavanje radionica informacijske pismenosti, te ocjenjivanje dobivenih informacija i kritičkih mišljenja (Pilaš i Kovačević 2018, 464).

Mnogi autori govore o važnosti knjižnice za kampus, ali da se vrlo malo objavljuje o doprinosu knjižnice institucionalnim ciljevima (Emmons i Willkinson 2011, 128). U SAD- u pri Institut za muzeje i knjižnice (*Institute of Museum and Library Services*) je 1999. godine napravljena procjena u kojoj su ocijenili utjecaj knjižničnih usluga. Ova procjena gleda na ishode kao na koristi ili promjene za pojedince ili populaciju. Ishode učenja definiraju kao šest postignuća ili promjena u sljedećem: promjene u vještinama, znanju, promjene u ponašanju i stavu, zatim statusu i na kraju promjene u životnim uvjetima (Lane 2001, 140). Ovi su knjižnični utjecaji dugoročni. Jedan od najvećih izazova visokoškolskih knjižničara je dokazati svoju važnost u procesu studija. Pri mjerenju utjecaja akademskih knjižnica na studente, nemoguće je odvojiti sam utjecaj knjižnice od drugih ponašanja i aktivnosti koje je student pohađao za vrijeme studija, ali veliki broj autora se upravo bavi tom temom - mjerenjem utjecaja visokoškolske knjižnice na uspjeh studenata tijekom studija, s tezom da su promjene u kompetencijama ili ponašanju studenata nastale kao rezultat korištenja neke knjižnice (Poll 2006 prema Morić Filipović i Dragija Ivanović 2011, 7). Ovo podupire ideju da posjećenost knjižnici igra veliku ulogu u akademskom uspjehu, te da se važnost knjižnice očituje u njenome korištenju od strane korisnika.

Mnoga istraživanja koja pokazuju povezanost akademskog uspjeha i uspješnog završetka studija s korištenjem knjižnice. Studenti koji koriste knjižnicu, barem jednom u

semestru, imaju bolji prosjek ocjena (Soria i Nackerud prema Kot i Jones; Allison 2015), zatim studenti koji koriste materijale iz knjižnice također postižu bolji akademski uspjeh (Wong i Webb 2011; Cox i Janatti 2012 prema Kot i Jones 2014; Goodall i Pattern 2011). U istraživanju Shun, Wong i Cmor (2011 prema Kot i Jones 2014) je vidljivo kako korištenje programa koji se nude studentima pokazuje pozitivne korelacije prema boljem akademskom uspjehu i postotku diplomiranja.

Uloga knjižnica u održavanju prosjeka ocjena, zadržavanju studenata na studiju i završavanju studija je važna, ne može se zanemariti. Iako je teško izračunati, kao i odrediti kako je samo ona zaslužna za studentski prosjek, rade se istraživanja koja pokazuju kako je uloga knjižnica poprilično velika u navedenim komponentama. Međutim, nije dovoljno da studenti samo koriste knjižnice već bi - studenti trebali dobiti upute i smjernice kako najbolje iskoristiti svoja iskustva u akademskim knjižnicama (Kot i Jones 2014, 820). Važno je naglasiti kako je ustvari teško razlikovati je li knjižnicu koriste dobri učenici, ili je korištenje knjižnice karakteristika dobrih studenata (Allison 2015). Može se samo pretpostavljati je li korištenje knjižnice zbilja tako utjecajno na ocjene studenata ili su ti studenti već dobri sami po sebi, i jedan od načina koji ih dijeli od lošijih studenata je korištenje knjižnice, zbog čijeg korištenja imaju viši prosjek ocjena. Zbog toga se preporučuje korištenje knjižnice za vrijeme studija. Knjižnica definitivno pomaže pri istraživanju i davanju informacija, no na studentima je kako će te informacije primijeniti.

### 3. Vrednovanje knjižnica

Knjižnice su postale uslužna djelatnost nudeći „potpunu uslugu u obliku informacije“ (Martek, Krajna i Fluksi 2009, 11-12). Kvaliteta usluge ovisi o njenoj prihvaćenosti i korištenju od strane korisnika. Kako bi se zadovoljile potrebe korisnika, potrebno je istražiti njihova mišljenja putem anketa, i skala navedenih u radu. Ove analize govore o uspješnosti poslovanja knjižnica. „Vrednovanje uspješnosti poslovanja nije svrha samo sebi,“ preko nje je potrebno pružiti napredak, koji je knjižnica odredila za ostvarenje ciljeva unutar zadanog perioda (Martek, Krajna i Fluksi 2009, 13). Vrednovanje učinaka knjižnice se odnosi na zajednicu unutar koje knjižnica djeluje (Dragija Ivanović 2012, 97), na interakcije između knjižnice i zajednice i njezinog učinka na pojedinca, što označava promjenu paradigme u pristupu vrednovanja. Do 90-ih godina prošlog stoljeća, istraživanja su obuhvaćala vrednovanje ulaznih (*inputs*) i izlaznih proizvoda (*outputs*), a naglasak je bio „na prikupljanju statističkih podataka uz pomoć kvantitativnih istraživačkih metoda“ (Farnam Dudden 2007, 223 prema Dragija Ivanović 2012, 84). „*Outcomes, impact* su rezultati, učinci“ (Petr Balog 2010, 118) rada knjižnice koji odražavaju način na koji su se knjižnični korisnici promijenili kao rezultat osobnoga kontakta s knjižnicom, njezinom građom, uslugama i programima (Hernon, Altman i Dugan 2015). Prema Streatfield i Markles (2009, 1) *impact* je učinak i on može biti pozitivan ili negativan te može biti namjeran ili slučajan. Kada se koristi ova definicija, mjerenje učinka odnosi se na utvrđivanje i procjenu promjene (Morić Filipović i Dragija Ivanović 2012, 1).

U Hrvatskoj je provedeno nekoliko istraživanja utjecaja i učinaka visokoškolske knjižnice. Morić Filipović i Dragija Ivanović (2012, 10) istražile su na koji način sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj imaju utjecaj na akademski uspjeh studenata. Istraživanje je provedeno metodom ankete, a pokazatelji koji su bili obuhvaćeni su: „učestalost dolazaka ispitanika u knjižnicu, akademski uspjeh ispitanika, korisničke aktivnosti, kvaliteta knjižničnih zbirki, prostor i oprem(a) knjižnice, uslužnost knjižnično(g) osoblj(a), knjižnične usluge i knjižničn(i) program(i).“ Pikić (2016,1) je objavila istraživanje na koji način su visokoškolske knjižnice podrška studentima u istraživanju u kontekstu postupka reakreditacije visokih učilišta. Vrednovanja knjižnice se, prema Pikić, dijele u tri skupine: 1) ispitivanje ekonomičnosti i adekvatnosti poslovanja knjižnica; 2) provjeravanje utjecaja knjižnica na pojedince i društvo u cjelini te 3) utvrđivanje korisničkog osjećaja zadovoljstva knjižnicom, odnosno njihova stava o razini kvalitete knjižnične usluge.



Studiju koju je potrebno istaknuti je „Academic Library Impact on Student Learning and Success: Findings from Assessment in Action Team Projects,“ provedenu u okviru aktivnosti koje provodi ACRL (*Association of College and Research Library*) (Association of College and Research Library 2017, 1- 2). Oni govore o pet područja u kojima knjižnica pomaže studentima: 1. studenti imaju korist od knjižnica od samog početka studija jer se pomoć knjižničara u obavljanju zadataka u okviru kolegija temelji prije svega na pomoći u informacijskom opismenjavanju; 2. korištenje knjižnice povećava uspjeh studenata. Studenti koji koriste knjižnicu postižu bolji akademski uspjeh; 3. kolaborativni akademski programi i usluge koji uključuju knjižnicu poboljšavaju učenje studenta; 4. informacijska pismenost jača opće ishode obrazovanja; 5. pomoć knjižničara u procesu istraživanja poboljšava učenje.

Od knjižnica se ne očekuje da imaju visoko zadovoljene sve kriterije, no razvoj i napredak mora biti vidljiv kroz rezultate vrednovanja provedenih tijekom godina analiziranja. Time se dokazuje prava uspješnost poslovanja i razvoj knjižnice u skladu s potrebama korisnika i ustanove unutar koje se nalaze. Kao što Morić Filipović i Dragija Ivanović (2011, 71) pišu „pozornost treba usmjeriti prema rezultatima i promjenama koje želimo postići u znanjima i vještinama korisnika, prikupljati dokaze o tim promjenama koristeći različite istraživačke metode.“ Jedna od istraživačkih metoda mogla bi biti ispitivanje razine knjižnične anksioznosti korisnika, budući da omogućava rezultate o odnosu prema knjižnici i „pomoć pri odlučivanju o tome koje knjižnične programe ili usluge treba proširiti, a koje ukinuti, a mogu poslužiti za izdvajanje i prepoznavanje primjera dobre prakse“ (Petr 2004, 92 prema Morić Filipović i Dragija Ivanović, 2011, 4). Osjećaji koji se javljaju kada korisnik koristi usluge knjižnice također daje kvalitativne podatke o mogućem utjecaju knjižnice. Za knjižničnu anksioznost je važno istražiti koliko promjene u razini kompetencije utječu na razinu knjižnične anksioznosti. Iz ovih standarda i mjera vidljivo je kojim se ulaznim, izlaznim proizvodima i tipovima utjecaja daje važnost pri poslovanju knjižnice. Prateći te analize, uz kontinuirana poboljšanja, knjižnica je u mogućnosti ostvariti uspješno poslovanje i dobre odnose sa korisnicima.

#### 4.1. Mjerne skale i standardi korišteni u ovom radu

Za izračunavanje i ocjenjivanje kvalitete poslovanja knjižnica uz pomoć istraživanja mišljenja korisnika i učestalosti korištenja neke usluge koriste se razne mjerne skale. Dobiveni rezultati govore o tome koliko su se ostvarili zadani ciljevi knjižnice. Kao pomagalo za prikupljanje podataka u obliku upitnika se koristi SERVQUAL, koji mjeri stavove korisnika o kvaliteti usluge koja im se pruža. Temelji se na tome da je kvaliteta usluge upravo razlika između korisnikovih očekivanja i njihove procjene usluge koja im je pružena. SERVQUAL su razvili Parasuraman et al. 1985. godine, dok je svoj konačni oblik dobio 1994. godine (Martek, Krajna i Fluksi 2009, 21).

LibQUAL+™ je „standardizirani instrument koji se koristi u mnogim knjižnicama,“ (Pikić 2017a, 75) za mjerenje kvalitete usluga. LibQUAL+™ je razvijen s ciljem upotrebljavanja u svim vrstama knjižnica, iako se najviše rabi za visokoškolske knjižnice. U obliku je upitnika, a koristi se za računanje „razlike između željenih, doživljenih i najmanjih očekivanja korisnika“ (Martek, Krajna i Fluksi 2009,21). Uz pomoć LibQUAL+-a knjižnica uspijeva izmjeriti razliku između dobivene usluge i očekivane usluge od strane korisnika, te također usporediti rad svoje knjižnice s radom drugih knjižnica (Martek, Krajna i Fluksi 2009, 21). Štoviše, praćenjem rezultata istraživanja knjižničari mogu poboljšati „vlastita profesionalna znanja i osigurati njihovu uspješniju primjenu“ (Farmer i Stričević 2012, 13 prema Žilić, Faletar Tanacković i Selimić 2019, 51). Rezultatima LIBQUAL+-a saznajemo o samostalnosti korisnika, udobnost ili tjeskobi koju imaju u knjižnici. Time se analizira pristupačnost knjižnice i visina ostvarenih ciljeva i poslovanja.

Utjecaj knjižnica se može mjeriti i putem GL IPA *Road Model* (Global Libraries Impact Planning and Assessment Guide). „GL IPA *Road model* se temelji na 5 razina koje se naslanjaju jedna na drugu i tvore piramidu utjecaja. U podnožju piramide nalaze se promjene u znanju i vještinama, nakon toga promjene u percepciji i samopouzdanju (na primjer pomoć knjižnice u traženju posla), promjene u kvaliteti života, a na vrhu piramide nalaze se promjene u društvu i ekonomiji“ (Poll 2006, 548 prema Dragija Ivanović 2012, 85). U daljnjem tekstu predstaviti će se ISO norme.

### 4.1.3. Norma 16439:2014 Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica

ISO 16439:2014 (2014, 1) ili HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica (2014, 1) međunarodni standard definira pojmove za procjenu učinka knjižnica i određuje metode za takvu procjenu u svrhu strateškog planiranja i internog upravljanja kvalitetom knjižnica, olakšava usporedbu utjecaja knjižnica s vremenom i između knjižnica sličnog tipa i misije, promovira uloge i vrijednosti knjižnica za učenje i istraživanje, obrazovanje i kulturu, socijalnu politiku i ekonomski život, podržava političke odluke o razinama usluge i strateškim ciljevima knjižnica. Ciljevi procjene učinka su održavanje donošenja odluka i upravljanje resursima u pojedinoj knjižnici, opravdavanje resursa koji se koriste za knjižnične usluge, praćenje rezultata sličnih organizacija, informiranje nacionalne ili regionalne organizacije o njihovoj ulozi podrške, financiranja i nadzora te promicanje uloge i važnost knjižnice za korisnike i društvo (HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica 2014, 20).

Važnost statističkih analiza ISO 2789:2014 (Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika) i ISO 16439: 2014 (Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica) je stvaranje procjene kojom se može razmotriti utjecaj usluge knjižnica na pojedince, institucije i društvo. Ova procjena daje pregled mogućih utjecaja knjižnica, njihovu strategiju upravljanja, ciljeve, promociju, vrijednost knjižnice za učenje i istraživanje, obrazovanje i kulturu, socijalnu politiku i ekonomski život u zajednici na koju djeluju. Utjecaj knjižnice je djelovanje knjižnice na pojedince i društvo, dok je ishod efekt utjecaja vezanog za knjižnično planiranje (HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica 2014). Kvaliteta usluge utjecaja se ispituje kroz stavove korisnika. Visoke ocjene u analizi ovih aspekata kod studenata visokoškolske knjižnice bi značilo da je knjižnica ne samo ostvarila svoje poslanje, već i da je način rada visoko kvalitetan. Slijedom toga, ISO 16439: 2014 (HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica 2014, 14- 15) navodi moguće aspekte knjižničkog utjecaja: neposredan (pronalaženje korisnih informacija) ili dugoročan (porast informacija) pismenost), dalekosežan (mijenjanje života ljudi) ili ograničen (npr. male promjene informacija traženje vještina), zatim, utjecaj može biti namjeran (planiran od strane knjižničnih ciljeva) ili nenamjeran (od strane korisnika/ posjetitelja). Od aspekata knjižničkog utjecaja imamo još stvarne i potencijalne koristi kao na primjer moguća vrijednost kulturne baštine.

Međusobni utjecaj knjižnice i korisnika govori o djelovanju knjižnice unutar zajednice koje se nalazi, kao i njenu važnost u životu korisnika, a koja se dobiva putem njihovih stajališta o knjižnici. Iz ISO 16439:2014 su za ovo istraživanje potrebni 6.4. „Podatci o zadovoljstvu korisnika“ kako bi se saznala jačina ovih utjecaja na korisnika i društva od strane knjižnice. Pitanja o iskustvu s knjižnicom daju kvalitetne preglede pojedinačnih iskustva korisnika, dok zadovoljstvo korisnika knjižnicom daje uvid u to što se treba u poslovanju promijeniti i kako knjižnica utječe na svoje korisnike. Nadalje, pokazatelj 4.4. „efekti knjižničkog utjecaja“ se dijele u tri skupine: utjecaj na pojedince, na ustanovu knjižnice i društveni utjecaj. Utjecaj na pojedinca se dalje dijeli na: a) promjene u vještinama i kompetencijama (informacijskog ponašanja); b) promjene u stavovima i ponašanju (navike čitanja, dolazak u knjižnicu; c) veći uspjeh u istraživanju, studiranju ili karijeri (poboljšane vještine pretraživanja i kritičkog razmišljanja), informacijsko pretraživanje; d) pojedinačno blagostanje: i tradicionalne i nove internetske knjižnične usluge mogu poboljšati dobrobit pojedinih osoba (HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica. 2014, 14- 15). Prema Pikić (2016, 1- 2): korištenje knjižnica donosi pozitivne kratkoročne, srednjoročne i dugoročne koristi za pojedinca i društvo, koje ISO 16349: 2014 spominje pod pokazateljem 4.5. „Planiranje utjecaja.“ Za ovo istraživanje važan je pokazatelj 4.2.4. „Utjecaj na stanje pojedinca“ u vezi sa sigurnošću prostora, atmosferi za čitanje i učenje, ugodnosti prostora, osjećajem jednakosti s drugim posjetiocima i osjećajem pripadanja (HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica. 2014, 15). Pozitivni utjecaj na knjižnicu prenosi pozitivni utjecaj na ustanovu kojoj visokoškolska knjižnica pripada. To pokazuje ISO 11620: 2014 indikatori knjižničkog uspjeha. Uspjeh je određen jačinom zadovoljstva korištenja knjižnice. Doprinos statističkih podataka o upravljanju iz ISO 2789: 2014 i utjecaji iz ISO 16439: 2014 je taj što pokazuju jačinu kvalitete i uspješnosti knjižničnih usluga u knjižnicama. Kako bi se istražili stavovi korisnika o knjižnici važno je imati skale za prikupljanje statističkih podataka da bi se pravilno ocjenio utjecaj knjižnica. Skale za prikupljanje podataka su važne jer kroz godine analiziranja ispituju iste komponentne i time daju prikaz razvoja knjižnica. Stav i zadovoljstvo korisnika knjižnicom pružaju podatke o uspješnome poslovanju knjižnica, ako korisnici imaju knjižničnu anksioznost njihov stav prema knjižnici će imati negativne osjećaje pošto se često takvi korisnici osjećaju nelagodno u knjižnici.

## 4.2. Skale za istraživanje knjižnične anksioznosti (LAS)

Knjižnična anksioznost je prepoznata kao problem pri korištenju knjižnica, pa su knjižničari, teoretičari i praktičari izradili niz skala za mjerenje knjižnične anksioznosti (u nastavku teksta LAS – Library Anxiety Scale). U ovom poglavlju predstaviti će se neke od najznačajnijih.

Sharon Bostick 1992. godine izradila je skalu za mjerenje knjižnične anksioznosti (*Library Anxiety Scale - LAS*). LAS skala ima pet faktora ili sub-skala i svaka od njih obuhvaća niz varijabli: prepreka s knjižničarima (15 varijabli), afektivne prepreke (12 varijabli), udobnost knjižnice (8 varijabli), poznavanje knjižnice (5 varijabli) i mehaničke (3 varijable) (McAfee 2018). Kako bi prilagodili LAS skalu zajednici u kojoj se nalaze, autori bi dodali još faktora i tako dalje razvijali skalu. Na primjer, u Izraelu Shoham i Mizrachi (2001, 306) izradili su upitnik sa sedam faktora: prepreke s djelatnicima (.75), prepreke u znanju (0.77), jezične prepreke (0.76), prepreke fizičke udobnosti knjižnice (0.60), prepreke računalne udobnosti knjižnice (0.51), prepreke knjižnične politike/radnog vremena (0.45) i prepreke knjižničnih resursa (0.52). Ova skala se naziva H-LAS, hebrejska verzija LAS skale. Van Kampen (2004, 32) je 2003. godine predstavila „Multidimensional Library Anxiety Scale“ (MLAS skala) s 54 izjave grupirane u sedam faktora: ugodnost i samopouzdanje pri korištenju knjižnice, proces informacijskog pretraživanja, općenito knjižnična anksioznost, prepreke s djelatnicima, važnost razumijevanja kako koristiti knjižnicu, razina udobnosti pri knjižničnim tehnologijama i razina udobnosti u zgradi knjižnice.

Upravo je ova skala korištena u istraživačkom dijelu diplomskog rada. U poglavlju „Metodologija“ detaljno je objašnjen postupak prilagodbe MLAS skale i opis prilagođene skale našem okruženju. Prikupile su se informacije o informacijskim vještinama, stavu korisnika prema knjižnici, pojedinim uslugama, djelatnicima, zbirkama, izvorima i preprekama koje mogu imati pri korištenju knjižničnih usluga i prostora.

Upitnik obuhvaća i podatke o godini studiranja, spolu, udaljenosti od kampusa/knjižnice, iskustva korištenja knjižničkog prostora i usluga, posjedovanje tehnologije, tjeskoba oko istraživačkog procesa i skup vještina učenika (eng. *student skill set*). Kao što se vidi iz rezultata istraživanja Van Kampen- Breit i Cooke (2015, 4), percepcije učenika o uslugama razlikovale su se ovisno o tim različitim čimbenicima. Važno je istaknuti da su ovi

čimbenici važni pri istraživanju knjižnične anksioznosti, temom koja je jako osjetljiva jer se bavi osjećajima i ponašanjem korisnika u knjižnici. Mnogo čimbenika utječe na knjižničnu anksioznost, te je ova skala zbog toga opširnija nego druge skale.

U mnogim je državama LAS skala modificirana kako bi se prilagodila okolini koja se istražuje. Zato LAS za Kuvajt (K- LAS) obuhvaća 34 tvrdnje, a modificirali su je Anwar, Al-Kandarij i Al-Qallafa 2004. godine, kako bi ispitali njenu prikladnost za kulturološki različitu populaciju. Oni su u upitniku obuhvatili pitanja o pristupačnosti djelatnika, osjećaj pristupačnosti, knjižnično samopouzdanje i knjižnična ograničenja (Van Kampen- Breit i Cooke 2015, 3). Nadalje, za istraživanje na sveučilištu u Maleziji, Noor i Ansari 2010. godine modificirali su LAS sa 49 izjava za studente kojima materinji jezik nije engleski. Pitanja su grupirana u pet faktora: prepreke s osobljem, udobnost s knjižničnim uslugama, afektivne prepreke, kognitivne prepreke i udobnost s knjižničnim tehnologijama (Karim, Shamsuddin 2014, 24). Polish- Library Anxiety Scale (P-LAS), 2011. godine razvila je Świgon (Erfanmanesh i Karim 2012, 23- 24).

AQAK skalu su razvili Anwar et al. (Ahmad, Sajjad, Ismail i Khan 2021) 2012 godine u Kuvajtu. Skala se sastoji od 40 izjava, podijeljenih na pet faktora: knjižničari, knjižnični izvori, obrazovanje korisnika, knjižnično okruženje i znanje korisnika.

Knjižnična anksioznost je raširen i priznat pojam unutar knjižničarske struke. Kao što se vidi iz ovog kratkog pregleda skala, može se zaključiti da se skale prilagođavaju kulturnom kontekstu. Knjižnična anksioznost je univerzalni problem knjižnica, bez obzira jesu li knjižničari upoznati s njom ili ne. Može se opisati i doživjeti na razne načine poput srama, nelagode, osjećaja ismijavanja, poniženosti i u obliku drugih osjećaja dalje navedenih u radu. Pregledom ovih skala može se dobiti uvid u kompleksnost ovog stanja. Kao i o drugim problemima u ponašanju i emocionalnim stanjima, o knjižničnoj se anksioznosti malo govori, iako stvara znatne prepreke u načinu života osobe, kao i u korištenju knjižnice. Kod knjižnične anksioznosti mnogo toga ovisi o pojedincu i njegovom osobnom razumijevanju okoline, zbog čega su nove kategorije tvrdnji dodavane u raznim državama. Može se zaključiti da u svim zajednicama ne postoje iste knjižnične prepreke, niti ih korisnici doživljavaju istim intenzitetom. Neophodno je istraživati ovaj fenomen i u procesu promjena poslovanja raditi na uklanjanju prepreka za nesmetano korištenje knjižnice i knjižničnih resursa.

#### 4. Informacijska pismenost i ponašanje

Kako se sam opseg informacija i metodi pristupa, organiziranja i korištenja i dalje povećavaju, vještine potrebne za učinkovito pronalaženje i korištenje tih informacija također se povećavaju (Saunders 2009). Prema ALA (*American Library Association*) informacijska pismenost je skup integriranih sposobnosti koje obuhvaćaju reflektivno otkrivanje informacija, razumijevanje načina na koji se informacije proizvode i vrednuju te upotrebu informacija u stvaranju novih znanja i etičkom sudjelovanju u zajednicama učenja (ACRL, n.d. „Guidelines, Standards, and Frameworks“). Gross i Latham (2007) definiraju tri glavne kompetencije u informacijskoj pismenosti: informacijski pismen student pristupa informacijama učinkovito i djelotvorno, kritički i kompetentno procjenjuje informacije i koristi informacije točno i kreativno. Iz toga se zaključuje da korisnik koji je sigurniji u svoje vještine i razumije način na koji informacije nastaju je informacijski pismen. Slično njima Bruce (1997, prema Bawden i Robinson 2008) iznosi tri karakteristike informacijski pismene osobe: dobro poznaje svijet informacija; kritički pristupa informacijama; ima stil osobnih podataka koji olakšava njegovu interakciju sa svijetom informacija. Zbog tih pristupa i kritičkog pregleda informacija korisnik ne doživljava preopterećenje pri pretraživanju, poput preopterećenja informacijama. Nadalje, Bruce (1997) nudi i sedam različitih načina ili lica informacijske pismenosti: 1. informiranost (*information awareness*); 2. pronalaženje informacija za učenje; 3. korištenje informacijskih procesa za učenje; 4. povezivanje informacija s potrebama za učenjem; 5. izgradnja baze znanja; 6. proširivanje znanja; i 7. mudro korištenje informacija.

Prema Kuhlthau (1991, 366), pri pristupanju informacijama postoji šest fazi procesa traženja informacija: inicijacija, selekcija, istraživanje, formuliranje, sakupljanje i prezentacija. Osjećaji koji se povezuju s knjižničnom anksioznošću se pojavljuju u prve tri faze. U fazi inicijacije problemi se javljaju pri neprepoznavanju potrebne informacije i nesigurnosti. Nadalje, ako se selekcija oduži, osjećaj anksioznosti povećava se zbog nesigurnosti u traženju. Pritom se javlja i informacijsko preopterećenje koje često nastaje pri prvotnom traženju informacije. U trećoj fazi istraživanja se nalaze osjećaji zbunjenosti, nesigurnosti i sumnje. Oni se očituju kao nemogućnost odlučivanja koja je informacija zadovoljavajuća, posebice prilikom dobivanja različitih informacija ovisno o izvoru. Ova situacija za korisnika je obeshrabrujuća i prijeteća, stvara osjećaj inferiornosti i frustracije.

Proces traženja informacija je dio informacijskog ponašanja koje može biti pod utjecajem knjižnične anksioznosti. Kuhlthau (1991, 366) navodi da bi model koji predstavlja korisnikov proces traženja potrebnih informacija trebao sadržavati tri sfere djelovanja: fizičke, stvarne poduzete radnje; afektivne, doživljene osjećaje; i kognitivne, misli koje se tiču procesa i sadržaja. Belkin (1980 prema Kuhlthau 1991, 362) se nadovezuje sa stanjem korisnika kojemu je potrebna informacija. Korisniku se javlja potreba za upotpunjavanjem nedostatka znanja i načinima na koje može zadovoljiti tu potrebu. Ovdje je važna korisnikova vještina o razumijevanju vlastitog problema. Autori Gross i Latham (2007, 337) zaključuju da studenti koji pate od knjižnične anksioznosti skloni su razmišljanju da im nedostaju vještine koje drugi imaju. Radije skrivaju svoj nedostatak vještina od knjižničara ili nastavnika i vršnjaka nego da traže pomoć. Simon (1984 prema Egan 2020, 67) priznaje da su bez posebnih uputa učenici skloni izrazito ograničenoj uporabi knjižnične građe. Loomis i Fink (1993 prema Jacobson i Mark 1995) pišu da se zbog anksioznost studenata oko identificiranja, pronalaženja i primjene informacija može nazvati bojaznost od informacija. Umjesto da traže pomoć, studenti se udaljavaju od knjižnice. McAfee (2019, 230) naglašava kako prisvajanje novih ideja i informacija zahtjeva svijest o tome da je vlastito znanje netočno ili odsutno. Prema tome mora se smanjiti percepcija vrijednosti vlastitog znanja radi prihvaćanja nove informacije. Povlačenje od obavljanja zadatka, okrivljavanje sebe za neznanje i izbjegavanje obaveza su već spomenute posljedice knjižnične anksioznosti kod studenata. Nadalje, Jiao i Onwuegbuzie (2001 prema Abusin i Zainab) naglašavaju kako razvijanje informacijske pismenost pomaže u smanjenu knjižnične anksioznosti.

Bell (2007, 1) u svom radu navodi da bi knjižnica trebala naći nove načine kako spojiti korisnike s informacijama ako stol za informacijski upit ne pomaže značajnome broju korisnika. Međutim, kao što je dosad bilo prikazano u pregledu literature: problem nije u postojanju ili nepostojanju stola za informacijski upit. Problem je i u drugim preprekama, poput afektivnih prepreka, a ne samo mehaničkih. Stol za informacijski upit je važan u komunikaciji između knjižničara i korisnika jer označava mjesto za upite. Nadalje, studenti, prema Bellu (2007, 2) preferiraju tražilice koje zahtijevaju manje vremena, dok je stol za informacijski upit postavljen tradicionalno za kraća pitanja, u bučnom području s velikim protokom ljudi, čime ima nepodobnu lokaciju za ovu zadaću. Stol za informacijski upit je veoma nužan da bi knjižničari bili viđeni i studenti imali točno određen prostor gdje mogu prići i zatražiti pomoć. Ipak se zaključuje da ovaj prostor označava vidljivost i uključenost u proces školovanja. Pri



razmatranju stola za informacijski upit važno je imati na umu da je on simbol usluge, ali nije sama usluga. Ukoliko se on makne, uklanja se samo taj simbol, međutim, usluga se nastavlja preko novih metoda (Bell 2007, 4). No problem nije u samom stolu za informacijski upit već u neznanju studenata što im sve knjižničari mogu ponuditi, kao i faktoru straha (Bell 2007, 3; Hernon i Pastine 1977). Kilzer (2011 prema Miles 2013; Nolen 2010 prema Miles 2013) piše da je stvarni proizvod pri pružanju informacijskih usluga na stolu za informacijski upit pažnja koju knjižničari pružaju studentima.

Whatley (2009, 29 prema Johnson 2018) objašnjava da izgradnja odnosa studenata i knjižnice, postaje suština onoga što je biti knjižničar za vezu<sup>2</sup> - onaj koji povezuje korisnike s njihovim informacijskim potrebama, bez obzira na format i bez obzira na tehnologiju. U skladu s tim Goetsch (2008 prema Johnson 2018) predlaže četiri nove uloge za ono što znanstvenici nazivaju „renesansnim knjižničarima“: savjetovanje, upravljanje životnim ciklusom informacija, umrežena i jedinstvena izgradnja zbirke te posredovanje i tumačenje informacija. Zbog toga Johnson (2018) naglašava da su vještine slušanja, razgovora i stvaranja kreativnih veza, uz savjetovanje, pregovaranje i upravljanje očekivanjima, od ključnog značaja za upućivanje i povezivanje knjižničara koji ostaje vidljiv i napredan dio akademske zajednice. Ako se u nastavu uključi upoznavanje studenata, od strane knjižničara s uslugama knjižnice, oni će vidjeti same knjižničare i time ih upoznati. Hardesty (2016) navodi metode za pomoć pri knjižničkoj anksioznosti: uputstva (formalne radionice ili informalne upute), davanje referenci osobno, virtualne reference, knjižnični događaji, treniranje djelatnika. Knjižničari koji znaju slušati, savjetovati i pregovarati s korisnicima oko informacijskih upita upravo su ti koji uspijevaju privući korisnike da im opet priđu s upitom. Ljubaznost i uvidavnost se jako cijene kod knjižničara, posebice kada je korisnik u stanju knjižnične anksioznosti i veoma je nesiguran u vlastite postupke. Zbog toga je važno i uključivanje knjižničara u nastavu jer ih studenti tada upoznaju i lakše će im kasnije prići. Prema tome, stol za informacijski upit je u knjižnici važan kao fizičko mjesto gdje svi korisnici, ne samo studenti, mogu prići sa znanjem da će tamo dobiti odmah pomoć i u isto vrijeme savjet ili uputu za daljnje pretraživanje. Time se sugerira da ako korisnici imaju naznačena mjesta za pojedine usluge bit će spremniji koristiti ih, bez straha i nelagode. Razlog tome je što se putem uputa praktički daje dopuštenje za upite od strane

---

<sup>2</sup> Eng. liaison librarian- knjižničar za vezu

korisnika, što nije promjena rada knjižnica već dodatne oznake širine usluga koju knjižnice imaju.

Može se zaključiti da je, osim gore navedenih prepreka, strah od komunikacije najveća prepreka u korištenju knjižničnih usluga i traženju pomoći, te da ima veliku ulogu u stvaranju anksioznosti. Rješenja za preopterećenje informacijama uglavnom se vrte oko koncepta preuzimanja kontrole nad nečijim informacijskim okruženjem (Bawden 2001; Bawden, Holtham i Courtney 1999 prema Bawden i Robinson 2009, 187). Informacijska okruženja proizlaze iz premještanja tradicionalnih, uglavnom informacijskih usluga, temeljenih na papiru u umrežene prostore (Brophy 2004). Prema tome, preuzimanje kontrole nad vlastitim informacijskim okruženjem, upravljanje je informacijskom okolinom na mreži, izvorima koji se pretražuju te podacima koji se koriste. Slično tome, Mary Jo Rudd i Joel Rudd (1986 prema Jacobson i Mark 1995) primjećuju da informacijsko preopterećenje izaziva negativan raspon emocija, koje od zbunjenosti mogu dovesti i do isključivanja, to jest, do ne korištenja informacija. Informacijsko preopterećenje pripada pod informacijsku anksioznost, na koju se, prema Wurmanu (2008 prema Bawden i Robinson 2009, 185) gleda kao stanje stresa uzrokovano nemogućnošću pristupa, razumijevanja ili korištenja potrebnih informacija. Stanje knjižnične anksioznosti opisuje se kao veliki unutarnji nemir, koji se pokušava sakriti odvlačenjem pažnje od samog stanja, ignoriranjem tog nemira i izbjegavanjem ispunjenja informacijske potrebe. Važno je napomenuti kako je, u Kuhlthauovinom modelu Procesu informacijskog traženja (ISP), osjećaj nesigurnost normalno afektivno stanje na početku procesa istraživanja (Kuhlthau 1993 prema Gross i Latham 2007, 347), a ta nesigurnost se pretvara u knjižničnu anksioznost kod korisnika i ona smanjuje motivaciju za pretraživanje informacija. Pojava knjižnične anksioznosti ovisi od osobe do osobe, te se ne javlja u istim situacijama. Većinu vremena ovisi o kontekstu, iz čega proizlazi da se može naći u svim fazama Kuhlthauvinog procesa traženja informacija.

Kuhlthau (1991, 368) je provela istraživanje o informacijskom pretraživanju i zaključila je da korisnici narodne knjižnice imaju jači osjećaj samopouzdanja na prvom koraku „inicijacije,“ nego studenti u akademskim knjižnicama. Osim s traženjem informacija, knjižnična anksioznost je povezana i s nedostatkom znanja o izvorima i informacijskom tehnologijom. Dok neupoznatost s izvorima i tehnologijama doista može izazvati anksioznost, sama priroda procesa informacijskog pretraživanja stvara okruženje za potencijalnu anksioznost.

Korisnikova neizvjesnost se može predvidjeti kroz sustave i posrednike radi poboljšanja pružanja informacija u ranim fazama formacije anksioznog stanja. Kuhlthau (1991, 370) zaključuje da, zanemarujući rješavanje afektivnih aspekata, informacijski stručnjaci zanemaruju jedan od glavnih elemenata koji pokreću korištenje podataka - prihvatanje da postoji praznina u našem znanju. Jedna od posljedica knjižnice anksioznosti je odustajanje od pitanja knjižničara za pomoć i odustajanje od istraživanja, što rezultira izbjegavanjem korištenja knjižničnih usluga i gubitka korisnika koji su jednako važni za knjižnicu kao i ona njima. Štoviše, izbjegavanje informacija dovodi do praznine u znanju, neznanja zbog straha, kao i izbjegavanja knjižnica. Sweeny et al. (2010 prema Karim, Widen i Heinstrom 2019) navode da je izbjegavanje informacija postupak sprečavanja ili odgađanja prikupljanja dostupnih, ali potencijalno neželjenih podataka. Van Kampen- Breit i Cooke (2015, 4) navode da čak i nakon desetljeća istraživanja i rasprava što se tiče knjižnične anksioznosti i drugih čimbenika koji utječu na akademski uspjeh, i dalje postoji potreba za istraživanjem i rješavanjem strategija za podršku i pomoć studentima u procesu pretraživanja informacija. Knjižnična anksioznost kao pojam obuhvaća mnoga stanja i osjećaje kroz koje korisnici prolaze u knjižnici. U sljedećem će se poglavlju objasniti što je to knjižnična anksioznost i dati pregled pojmova i osjećaja koji se s njom povezuju.

## 5. Knjižnična anksioznost

Prema „Online Dictionary for Library and Information Science,“ knjižnična anksioznost je zbunjenost, strah i frustracija koju osjeća korisnik knjižnice, posebice onaj koji ima informacijsku potrebu, a suoči se s problemom pronalaska iste u knjižnici. Među studentima knjižnična anksioznost može biti uzrok akademske prokrastinacije (Reitz 2004, 1). U hrvatskom jeziku termin se koristi kao knjižnična anksioznost. U stručnoj literaturi na hrvatskom jeziku se pojam ne javlja pošto nema istraživanja na tu temu.

Knjižnična anksioznost je, prema Wurmanu (1989 prema Naveed i Anwar 2019, 7), dio anksioznosti traženja informacija (*information seeking anxiety*), koja spada pod informacijsku anksioznost. Informacijska anksioznost ima pet dimenzija: a) nerazumijevanje informacija; b) preopterećenost informacijama; c) neznanje postoje li potrebne informacije; d) neznanje gdje pronaći potrebne informacije; i e) znajući točno gdje se mogu naći potrebne informacije, ali bez pristupa. Informacijska anksioznost obuhvaća anksioznost traženja informacija, ali uključuje i druge tjeskobe povezane s određenim drugim aspektima informacija, kao što su definicija zadatka, prepoznavanje potreba, pristup, razumijevanje, sinteza, procjena, upotreba i slično. Anksioznost traženja informacija širi je pojam koji se odnosi na negativne osjećaje povezane s tijekom traženja informacija koji nadilaze fizički prostor knjižnice. Ovaj oblik anksioznosti uključuje strepnje dok se informacije traže iz različitih izvora, uključujući knjižnicu, web i ljude. Po nekim autorima knjižnična anksioznost je dio anksioznosti traženja informacija (Naveed i Anwar 2019, 9).

Pojam knjižnična anksioznost svoj stručni termin dobiva u Melloninom radu iz 1986. godine „*Library anxiety: A grounded theory and its development*“. Mellon (1986) spominje da su najčešći pojmovi koji se navode pri knjižničnoj anksioznosti: strah (od nepoznatog), zbunjenost, nesposobnost, izgubljenost, bespomoćnost. U prvom istraživanju knjižnične anksioznosti, Mellon (1986, 162) prikazuje rezultate o studentskim iskustvima koja su bila o strahu korištenja knjižnice i izgubljenosti koju studenti osjećaju u prostoru knjižnice. Osjećaj izgubljenosti proizlazi iz četiri uzroka: (1) veličine knjižnice; (2) nedostatak znanja o tome gdje su se stvari nalazile; (3) kako započeti i (4) što napraviti. U njenom istraživanju studenti su najčešće spominjali "ogromnu veličinu" knjižnice i nemogućnost određivanja gdje započeti istraživanje. Podatci su pokazali da su strahovi studenata nastajali zbog osjećaja da su drugi

studenti vještiji u korištenju knjižnice dok su oni sami nesposobni, da je nedostatak kompetencije sramotan i da ga treba skrivati te kako bi postavljanje pitanja dovelo do otkrivanja njihove nesposobnosti. Studentima se javlja osjećaj manje vrijednosti, jer pretpostavljaju da drugi znaju koristiti knjižnicu, a da su samo su oni ti koji to ne znaju, dok knjižničari pretpostavljaju kako je studenti otprije znaju koristiti. Studenti koji ne postavljaju informacijski upit, ostaju uskraćeni za uslugu zbog koje su došli. Osjećaj neznanja i bojazan da nekome oduzimaju vrijeme sprječava studente da koriste informacijski upit (Mellon 1986, 163; Hernon i Pastine 1977, 137). Iz dosad iznesenih opisa stanja koja se mogu definirati kao anksiozna, najčešće se izdvaja strah studenata da drugi saznaju o njihovome neznanju.

Mellon (1986, 163) govori o četiri emocionalne prepreke kod studenata: 1. korisnici imaju osjećaj da smetaju knjižničarima; 2. korisnici se osjećaju glupi ili neuki; 3. korisnici su uvjereni da bi već trebali znati odgovore na vlastite upite; 4. korisnici vjeruju da se zbog postavljanja pitanja njihovi postupci prikazuju kao neuspjeh s njihove strane. Iz navedenih prepreka, Mellon (1986, 160) izdvaja tri 3 koncepta knjižnične anksioznosti: (1) studenti općenito smatraju da su njihove vlastite vještine korištenja knjižnice neadekvatne dok su vještine ostalih učenika adekvatne; (2) neadekvatnost je sramotna i trebala bi biti skrivena te (3) neadekvatnost bi se mogla otkriti postavljanjem pitanja.

O'Brien i Symons, na preddiplomskom studiju sveučilišta u Kanadi (2005), su proveli istraživanje o informacijskom ponašanju studenata na preddiplomskome studiju, i rezultati su pokazali da, studenti za pomoć prvo pitaju profesore i kolege, a tek onda knjižničare. Whitmire (2003) sa svojim istraživanjem o studentima na preddiplomskome studiju to potvrđuje.

Simptome nelagode spominju i Jan, Anwar, Warraich (2016) čija istraživanja pokazuju da većina anksioznosti proizlazi iz nepoznavanja knjižničnih resursa i tehnologija. Kako bi se istražile sve ove prepreke, Bostick, je 1992. godine razvila instrument za mjerenje anksioznosti u knjižnici koja okuplja izjave koje označavaju različite knjižnične prepreke. Ove je čimbenike kategorizirala kao: prepreku osoblja, afektivne prepreka, mehaničke prepreka, prepreke udobnosti knjižnice, ograničenja znanja o knjižnici i ograničenja knjižničnih resursa (Efranmanesh, Abrizah i Karim 2012, 22). Autori Lu i Adkins (2012, 1- 4) su proveli istraživanje Sveučilištu u Missouriju o problemu kako se korisnici nose s preprekama. Zaključili su da knjižnična anksioznost ovisi o pojedincu. U zaključku njihovog istraživanja o

tipu prepreka koje najviše ne odgovaraju korisnicima, navode da, mehaničke prepreke korištenja knjižničnih usluga imaju puno manji utjecaj na anksioznost nasuprot onih prepreka gdje korisnici komuniciraju s knjižničarima te da nema velike razlike u spolovima pri jačini knjižnične anksioznosti. Neki od osjećaja koji su dio knjižnične anksioznosti su osjećaji neadekvatnosti, zbunjenosti i stidljivosti i koje su povezane sa studentskim odnosom prema osoblju knjižnice (McAfee 2018, 242). O preprekama u korištenju knjižnice više će biti riječi u sljedećem poglavlju.

Iz literature je vidljivo da se knjižnična anksioznost ne manifestira na isti način kod svake osobe i da variraju situacije u kojima se ona javlja. Jiao i Onwuegubzie (2002 prema Ansari 2009, 422) smatraju da se prilikom interakcije korisnik može osjećati nelagodno zbog određenog ponašanja djelatnika, zbog samog prostora knjižnice ili zbog načina na koji bi trebao koristiti knjižnične usluge. Osjećaj nelagode u okruženju knjižnice smanjuje učinkovito korištenje knjižničnih izvora. Navedeni autori tu vrstu anksioznosti nazivaju „akademsom anksioznošću.“ Istraživanja Yu- a (2009) pokazuju da knjižničari moraju obraćati pažnju na pojavu knjižnične anksioznosti kod studenata, te da je potrebno pripremiti razne alate za olakšavanje te pojave. Jedini način na koji knjižničari mogu pomoći u ovim situacijama je pravovremeno i temeljito upoznavanje s problemom knjižnične anksioznosti tako da, uz pomoć, istraživanja saznaju kako njihovi korisnici doživljavaju njihove usluge i njih same te njihove postupke u kontekstu anksioznosti. Line (1977, 130) predlaže provedbu istraživanja o knjižnici, studije koje će otkriti na koji način student vidi i knjižnicu i usluge, a pomoći će knjižničaru da svoju knjižnicu, usluge i sebe kao djelatnika vidi drugim očima. Iz navedenog proizlazi da se javlja potreba za istraživanjima koja se bave dubinom odnosa korisnika i knjižnice, a ne samo kvantitativnim podacima. Za uspješno korištenje knjižnice potrebni su zadovoljavajući kriteriji i otkrivanje prepreka i poteškoća za koje knjižničari znaju da utječu na korištenje knjižnice. Dubinska studija mogla bi reći mnogo više o knjižnici iz studentske perspektive te pomoći knjižničaru da je vidi drugim očima. Knjižnična anksioznost stvara nesigurnost i preplavljuje korisnike do točke u kojoj nisu u mogućnosti učinkovito funkcionirati u knjižnici.

### 5.1. Pregled literature LAS

Ovo se poglavlje bavi pregledom radova u kojima se prikazuju rezultati istraživanja knjižnične anksioznosti diljem svijeta. Iz njih se može vidjeti na koje sve načine knjižnična anksioznost utječe na korisnike. U sljedećim radovima je korištena Bostickina skala za knjižničnu anksioznost ili prilagođena verzija nje za pojedine zajednice.

Jiao i Onwuegbuzie (1996) su u svojem istraživanju u SAD-u, uz pomoć LAS skale, istražili knjižničnu anksioznost studenata. Otkrili da oni s najvišom knjižničnom anksioznosti su pretežito muškarci, studenti na preddiplomskom studiju, oni kojima engleski nije materinji jezik, koji imaju visoke razine akademskih uspjeha, koji su zaposleni na pola ili na puno radno vrijeme i oni koji neredovito posjećuju knjižnicu. U drugim istraživanjima istih autora Jiao i Onwuegbuzie (1998 i 1999 prema Bowers 2010) otkrili su da su knjižnična anksioznost i perfekcionizam povezani, kao i knjižnična anksioznost i samopercepcija. U istraživanju iz 2004. godine (prema Bowers 2010) je ustvrđeno da su knjižnična anksioznost i negativni stavovi prema računalima povezani, to jest, negativni stavovi prema računalima povećavaju knjižničnu anksioznost.

Shoham i Mizrachi (2001) su istražili knjižničnu anksioznost kod izraelskih studenata preddiplomskog studija Beit Berl učiteljskog sveučilišta. Njihovi rezultati su pokazali kako viši stupanj knjižnične anksioznosti imaju studentice, i to kod prepreka s knjižničarima, prepreke s jezikom i informacijskim izvorima. Također, mlađi studenti (u skupini od 18- 24) su imali višu knjižničnu anksioznost kod prepreka u znanju, jeziku, radnom vremenu i izvorima, iako je prepreka u jeziku bila visoka i kod starijih studenata. Važna korelacija je pronađena između godine studija i knjižnične anksioznosti, u vezi s preprekama s knjižničarima, znanjem i jeziku. Što je više godina to je knjižnična anksioznost manja, na osnovu čega autori zaključuju da poznavanje knjižnice, poznati prostor i usluga, smanjuju knjižničnu anksioznost.

Anwar, Al- Kandari i Al-Quallaf (2004 prema Harun i Noor, 2014) su istražili utjecaj Bostickine skale na studentima Kujvatskog sveučilišta. Rezultati su pokazali da muški studenti imaju veći stupanj anksioznosti od studentica i to u kontekstu prilaženju knjižničarima. Ovo istraživanje je otkrilo da oni koji su koristili knjižnicu nisu ništa razlikovali u pogledu anksioznosti naspram onih koji ju nisu koristili, osim za faktor 4: knjižnična ograničenja. Studenti su izjavili da: "U knjižnici često nema nikoga da mi pomogne," „Čini mi se da gnjavim informatora ako postavim pitanje," „Knjižnica nikad nema građu koja mi treba," „Nikad ne mogu naći stvari u knjižnici," „Pravila knjižnice su previše restriktivna," „Upute za upotrebu računala nisu jasna," „Knjižnica mi ne dopušta da posudim onoliko građe koliko mi treba." Četiri faktora s navedenim Cronbachovim Alpha koeficijentima su: pristupačnost osoblja

(0.91), osjećaji manjkavosti (0.79), samopouzdanost u knjižnici (0.78), knjižnična ograničenja (0.71).

Bowers (2010) u svojoj studiji koristi MLAS (*Multidimensional Library Anxiety Scale*) istražujući knjižničnu anksioznost kod studenata prava na privatnom sveučilištu u Sjedinjenim američkim državama. Podijelila ju je u šest faktora, od kojih svaki ima svoju Cronbach Alpha mjeru: opća anksioznost i knjižnična anksioznost (.91), razina udobnosti pri knjižničnim tehnologijama i mrežnim pristupom (.79), percipirana vrijednost razumijevanja o korištenju knjižnice (.83), udobnost u knjižnici (.76), percipirana vrijednost osobnog korištenja knjižnice (.71), udobnost s djelatnicima (.72). Srednja vrijednost je 3.74, što znači da je knjižnična anksioznost kod ovih studenata umjerena. U istraživanju Erfanmanesha (2011) na Shiraz Sveučilištu, odjelima obrazovanje i psihologija, po Van Kampen skali iz 2003 godine, 61% studenata na diplomskom studiju pokazuje prosječan stupanj knjižnične anksioznost. Čak 21% ima manje iskustava s knjižničnom anksioznosti od prosjeka, a 18% pati od knjižnične anksioznosti više nego prosjek studenata. Autor zaključuje da se 79% studenata susreće sa srednjom do visokom razinom knjižnične anksioznosti. Mehaničke prepreke su stvarale stres studentima više nego prosječno kod 13% studenata. Srednja vrijednost je za prvi semestar 22.06, drugi 23.63 i za treći semestar 18.91, pa se nameće zaključak da se knjižnična anksioznost smanjuje što su studenti na višoj razini studija.

Abusin i Zainab (2010) su istraživali knjižničnu anksioznost kod studenata na Sveučilištu znanosti i tehnologije u Sudanu. Rezultate su podijelili na pet tematskih cjelina: negativna percepcija prema okruženju knjižnice, negativne percepcije prema vršnjacima, negativne percepcije prema knjižničarima, negativne percepcije prema knjižničnim uslugama i psihološke prepreke. Oko 21.5% studenata je izjavilo da organizacija i urednost knjižnice imaju pozitivan utjecaj na njihovu percepciju knjižnice. Oko 62.7% studenata se požalilo na smetnje i buku dok su bili u knjižnici, a ona je obično nastala od strane drugih studenata, pričanjem ili pomicanjem namještaja. Za knjižničare navedeno je da nisu davali edukacije, niti održavali red u knjižnici, nisu bili uslužni i da su nestrpljivi. Više od polovice studenata, njih 64.7% izjavljuje da ih je knjižnično osoblje tretiralo s ravnodušnošću, što je budilo osjećaje nenaklonosti, stresa, anksioznosti i zbunjenosti od strane studenata. Svega 47% studenata je izjavilo svoje uvjerenje da osoblje knjižnice nerado pomaže ili nerado usmjerava učenike da pronađu knjige i potrebne informacije. Knjižničarsko osoblje ponašalo se neprofesionalno za 17.1%, dok njih 78% pati



od anksioznosti i stresa dok traži knjige i izvore u knjižnici, čak 88.2% (45 od 51) imaju prisutan osjećaj anksioznosti.

Świgon (2011) je rezultate istraživanja na studentima i djelatnicima Sveučilišta Warmia i Mazury u Poljskoj podijelila prema informacijskim preprekama ( uz naveden Cronbach alpha): prepreke s knjižničarima: 0.75, afektivne prepreke: 0.80, tehnološke prepreke: 0.73, barijera poznavanja knjižnice 0.78, udobnost u knjižnici 0.47 i barijere s izvorima 0.75. Od ispitanika svega 40% studenata ima prisutan osjećaj anksioznosti, u prosjeku 2.35.

MacPhearson je 2015. godine, na preddiplomskom studiju na Sveučilištu West Indies, Odjel za društvene znanosti i obrazovanje, u svom istraživanju došla do podataka da se najveći postotak studenata u knjižnici osjeća zbunjeno (51.3%) i nesigurno (49.3%). Visoki postotak studenata, 32.6% studenata se osjeća anksiozno, bespomoćno (30%), nervozno (17.3%), neudobno (16%) i zastrašeno (10%). Jedan od glavnih razloga frustracije kod studenata pri korištenju knjižnice je nepoznavanje informacijske pismenosti. Kao primjer navodi se nemogućnost pronalaska izvora (31.3%) i nesigurnost kako započeti istraživanje (13.3%). Manji postotak studenata smatra da su im knjižničari prepreka u korištenju knjižnice. Važno je i naglasiti negativne aspekte knjižnične anksioznosti. U MacPhearsoninom istraživanju, 46% studenata je izjavilo da je knjižnična anksioznost negativno utjecala na njihove mogućnosti pri završavanju zadataka dok je 26% izjavilo kako su odgađali završavanje zadataka zbog knjižnične anksioznosti.

AQAK skalu su stvorili Anwar, Al-Qallaf, Al-Kandari i Al-Ansari (2012) kao skalu knjižnične anksioznosti za studente na preddiplomskome studiju. Jan, Anwar i Warraich (2016) su istraživali knjižničnu anksioznost kod studenata u Pakistanu, koristeći AQAK skalu. Rezultati istraživanja pokazuju kako srednju razinu anksioznosti osjeća 72% studenta. S obzirom na srednju ocjenu važno je pratiti situaciju sa anksioznošću, kako bi dobiveni rezultati mogli pomoći knjižničarima da se prilagode onim studentima koji ju dožive. U ovom istraživanju studenti su osjećali viši stupanj anksioznost od studentica, posebice kod prepreka kod korištenja informacijskih izvora, znanja korisnika, knjižničnog okruženja i prepreka s knjižničarima. Štoviše. otkrili su da korelacija između knjižnične anksioznosti i akademskog uspjeha ima negativnu povezanost, što znači da dok knjižnična anksioznost raste, akademski uspjeh se snižava.

Ahmad, Ismail i Khan (2021) u istraživanju na Medicinskom sveučilištu Khyber nisu našli veliku razliku između spolova kod knjižnične anksioznosti. U njihovom istraživanju kod prepreka s knjižničarima, studenti osjećaju viši stupanj anksioznost nego što ga osjećaju zbog negativne percepcije vlastitog znanja. Također, studenti nižih godina su imali veću knjižničnu anksioznosti nego studenti viših godina. Studenti na preddiplomskom studiju su imali mali stupanj knjižnične anksioznosti sa srednjom vrijednošću od 2.96. Viši stupanj anksioznosti je pronađen kod prepreka s knjižničarima od 3.19 i 3.18, dok je najmanja srednja vrijednost bila kod „korisnikova znanja“ i „okruženje knjižnice.“ Nije pronađena velika razlika između spolova, ali je velika razlika utvrđena između studenata na prvoj i zadnjoj godini studija, gdje su studenti prve godine (srednja vrijednost 2.99) imali veću anksioznost od onih na zadnjoj godini (srednja vrijednost 2.90). Studenti prve godine su imali visoku srednju vrijednost 3.26 kod „prepreka s knjižničarem.“ Prepreke poput „znanje korisnika,“ „informativski izvori“ su također bile više kod studenata prve godine nego kod studenata zadnje godine.

Pod knjižničnu anksioznost se ubrajaju, među ostalim, osjećaji nelagode, srama i straha koju korisnik osjeća pri korištenju knjižnice. Nepoznavanje korištenja knjižnice također ima veliku ulogu pri nelagodi u knjižnici. Pet knjižničnih prepreka: afektivne prepreke, mehaničke prepreke, prepreke s knjižničarima, udobnost knjižnice i poznavanje knjižnice, onemogućuju korisnicima da pravilno koriste knjižnicu i njezine usluge. Studenti će radije izbjegavati knjižnicu nego se suočiti s mogućim sramom i nelagodnom pri komunikaciji s knjižničarima. Studenti smatraju da su njihove vještine korištenja knjižnice neadekvatne i sram ih je priznati da nešto ne znaju, te zbog toga izbjegavaju korištenje knjižnice. Knjižnična anksioznost onemogućava pravilno korištenje knjižnice jer osobe s knjižničnom anksioznosti izbjegavaju koristiti knjižnicu i ustručavaju se tražiti pomoć od knjižničara. Time što traže pomoć od knjižničara priznaju da nešto ne znaju i tu se osjećaju ili izloženo ili nelagodno, bespomoćno i sramotno. Kao što je pokazano u raznim istraživanjima, perfekcionizam je povezan s knjižničnom anksioznošću, utoliko što priznavanje neznanja znači priznavanje nesavršenosti od strane studenta. Visoku knjižničnu anksioznost imaju i studenti koji nisu upoznati s radom knjižnice, pa zato studenti viših godina, u gore navedenim istraživanjima, imaju manju anksioznost. Puno faktora utječe na knjižničnu anksioznost, to može biti: anksiozni poremećaj kod samih studenata, dok veliki utjecaj imaju i knjižnične prepreke, dok veliki utjecaj imaju i knjižnične prepreke koje uveliko onemogućavaju lagodno korištenje knjižnice. Smanjenjem tih prepreka se olakšava korištenje knjižnice studentima koji imaju knjižničnu anksioznost.

## 6. Prepreke u korištenju knjižnice

Prepreke u korištenju knjižnice ne odnose se samo na fizički dolazak u knjižnicu, već se pojavljuju od trenutka kada korisnik pomisli da treba otići u knjižnicu. Problem se javlja se kod izgleda knjižnice i mehaničkih prepreka pa sve do kontakata s knjižničarima. Sama činjenica da sve ove prepreke postoje govori o različitim iskustvima u knjižnici, te važnosti ispitivanja stava korisnika prema knjižnici, pristupu koji korisnici imaju prema knjižnici i njenim uslugama. Jiao i Onwuebuze (2002) smatraju da su prepreke prema Bostickinoj skali prethodile nastanku knjižnične anksioznosti, a to su: prepreka s knjižničarima, afektivne prepreke, udobnost knjižnice, poznavanje knjižnice i mehaničke prepreke (McAfee 2018, 242).

Ansari (2009, 425- 426) se bavio s poveznicom između doživljaja veličine knjižnične zbirke i knjižnične anksioznosti među studentima na preddiplomskom studiju na Internacionalnom islamskom sveučilištu Malezija, a izdvojio je sljedeće prepreke:

1. Afektivne prepreke: odnosi se na studentske osjećaje nezadovoljstva ili neučinkovitosti u vezi korištenja knjižnice. Ove prepreke uključuju proces potrage za knjigom ili drugim izvorima ili korištenju računala u knjižnici;
2. Kognitivne prepreke: odnosi se na studentsko razmišljanje o nedostatku poznavanja i informiranost o knjižničnim resursima. To uključuje potragu za knjigom ili drugom građom ili upotrebu računala u biblioteci;
3. Udobnost korištenja knjižnične tehnologije: odnosi se na jednostavnost korištenja tehnologije u knjižnici (računala, skener). Ovo uključuje i knjižnični online katalog, baze podataka i druge digitalne usluge pružene u knjižnici (Ansari 2009, 423);
4. Prepreke s davateljima usluge: povezane su s veličinom knjižnične zbirke i udobnosti s knjižničnim uslugama. Ako studenti osjećaju nelagodu pri korištenju knjižničnih usluga izbjegavat će njihovo korištenje, čime se stvara prepreka u korištenju tih usluga.
5. Prepreke povezane s knjižničnim uslugama: velika povezanost s varijablom afektivne prepreke, kao i s doživljajem veličine zbirke građe;
6. Veličina knjižničnog fonda: rezultati su pokazali visoku povezanost s knjižničnom anksioznosti. Percepcija veličine knjižnice je povezana s preprekama s osobljem, afektivne prepreke i udobnost s knjižničnim uslugama. U rezultatima se pokazalo da spoznaja da knjižnica ima veliku zbirku knjiga, može preplaviti studente i stvoriti im nelagodu prije nego što započnu pretraživanje. Studenti koji dožive zbirku knjižnice kao

veliku imaju veći osjećaj anksioznosti i manju udobnost u knjižnici, te također prolaze kroz više prepreka s davateljem usluga.

Gore navedene prepreke Green (1994, 19- 24) dijeli u tri kategorije: fizičke, osobno okruženje te slika i percepcija. Pod fizičke prepreke ubraja se nepristupačnost knjižničnih prostora, loše dizajnirani interijer, neadekvatna građa i slično. Pod osobno okruženje ubrajaju se specifične socioekonomske, obrazovne, životne karakteristike i povijest pojedinca. Treća je kategorija percepcije o tome što i kako knjižničari rade, te koje su ponuđene usluge. Ova kategorija ima utjecaj na druge prepreke. Ako je pozitivna, korisnici mogu prevladati čimbenike osobnog okruženja; ako je negativna, mogu negirati bilo kakva poboljšanja u uklanjanju fizičkih prepreka.

Loša iskustva s jednim knjižničarem se mogu očitovati u reakciji izbjegavanja rada s nekim drugim knjižničarem. Druga loša ili neugodna iskustva u knjižnici rezultiraju osjećajima i postupcima koje je teško prepoznati ako im se ne zna točan izvor, izbjegavanja korištenja knjižnice i njenog prostora. Ovi osjećaji sprječavaju studenta da pristupi knjižničaru i da nastavi istraživanje, što dovodi do prekida procesa traženja informacija i direktno utječe na akademske djelatnosti. Studenti nisu sigurni u vlastite sposobnosti, imaju nisko samopouzdanje i ne žele se prikazati neukima pred drugima, posebice ne unutar akademskog prostora, zbog čega često izbjegavaju ili odugovlače obaveze.

### 6.1. Odnos prema knjižnici i osjećaj srama

Prema McAfee (2018, 237) malo koja institucija od nas traži da razmišljamo o našem intelektualnom identitetu kao akademska knjižnica. Akademska knjižnica utjelovljuje intelektualne kapacitete te za mnoge studente samo planiranje odlaska u knjižnicu može stvoriti anksioznost. Postavljajući pitanje u knjižnici korisnik otkriva mnogo toga o sebi, svoju razinu obrazovanja i vlastito istraživačko iskustvo. Knjižnična anksioznost utječe i na način na koji se postavljaju pitanja knjižničaru, upravo iz razloga zbog kojih se pojavljuje: korisnici ne žele smetati, smatraju da njihova pitanja nisu dovoljno važna, smatraju da bi već trebali biti upoznati s područjem koje ih zanima. U ovom se kontekstu javlja sram. Sram je jedan od osjećaja koji se pojavljuje pri knjižničnoj anksioznosti. Darwin, Cooley i Goffman (prema Scheff 2003, 244) zaključili su na temelju prethodnih istraživanja da je negativna percepcija od strane drugih

moću izvor srama ili neugodnosti. Sram rezultira nefunkcionalnošću jer, kada se aktivira, smanjuje radost, zanimanje ili uzbuđenje (Scheff i Retzinger 1991, 13 prema McAfee, 2018, 239) i dovodi do izbjegavanja knjižnice, a utječe na promjenu odnosa prema knjižnici. McAfee (2018, 230) navodi da kad je sram pogrešno prepoznat kao neprilagođeno ponašanje od knjižničara i/ili korisnika, rezultira otuđenjem ili sukobom. Međutim, ako je sram identificiran od strane knjižničara kao normalan, onda se jača odnos s korisnikom. Normaliziranjem srama u knjižnici, stvara se osjećaj ugodne, a ne neugodnosti kod korisnika. McAfee (2018, 252) govori o izolacijskom iskustvu koje se javlja kod srama te, na mikro nivou, svaka anketa o knjižničkoj anksioznosti i pružanje pomoći nastoji normalizirati sram i izvesti studente iz izolacije. Ti su napori prosocijalni način rješavanja srama, dok je, prema Mellon (1986, 160-165), izbjegavanje, anksioznost i gnjev manifestacija skrivenog srama. Posramljenost ima svojstvenu tendenciju da potiče skrivanje, tako da postoji tendencija da se opažatelj nečije sramote odmakne od nje (Lewis 1971 prema McAfee 2018, 238). Strah je pokretač drugih osjećaja anksioznosti te vodi do negativnih postupaka izbjegavanja zadataka ili knjižnice. Ako se ova slika javlja svakodnevno, dolazi do određene razine stresa koje se nazivaju mikroagresije. One mogu rezultirati visokim rizikom mentalnih i fizičkih efekata poput visokog krvnog tlaka, anksioznosti, depresije i lošijim imunitetom (Sue 2010, 97). Skrivanje svojih osjećaja pripada pod gore navedene mikroagresije, ova stanja stvaraju stres kod korisnika i tim onemogućuju pravilan rad u knjižnici.

Nathanson je predložio model „kompas srama,“ čija se četiri pola kompasa pronalaze pri opisu osjećaja knjižnične anksioznosti: 1) povlačenje se manifestira kao izoliranje sebe, trčanje i skrivanje; 2) napadanje sebe kao odustajanje od sebe, mazohizam; 3) izbjegavanje se manifestira kao poricanje, odvlačenje pažnje putem traženja uzbuđenja; i 4) napadanje drugih, kao na primjer okrivljavanje drugih (International Institute for Restorative Practices n.d). Povlačenje od obavljanja zadatka, okrivljavanje sebe za neznanje, izbjegavanje obaveza, sve su već spomenute posljedice knjižnične anksioznosti. Iz navedenog se vidi kako je strah od komunikacije zapravo najveća prepreka i ima veliku ulogu u anksioznosti. Kada se sram manifestira kao jedan ili više od ova četiri pola srama, događa se situacija u kojoj je teško reagirati od strane knjižničara jer nisu upoznati sa stanjem u kojem se korisnik nalazi. U situacijama knjižnične anksioznosti, sram izazvan neznanjem i nepoznavanjem prostora na osobu utječe kao gubitak i neznanje, ne samo u vlastitim očima već i u očima knjižničara, kao i drugih korisnika ako se nalaze u blizini. Prema McAfee (2018, 242) osjećaji neadekvatnosti, zbuđenosti, stidljivosti i frustracije su sve emocionalne prepreke i sve ovise o studentovom

odnosu s osobljem, zbog čega je poznavanje knjižničara i uvođenje knjižnice u rad nastavnih programa vrlo važan dio pri smanjenju knjižnične anksioznosti kod studenata.

Retzinger (1995, 1108- 1109) nudi pregled pojmova osjećaja i ponašanja koji su važni i mogu se javiti pri knjižničnoj anksioznosti, a koji se spominju u kontekstu pojave osjećaja srama. Sljedeće riječi su mogući signali srama bez da ih se tako naziva:

1. Izravna indikacija: posramljen, ponižen, pogrđen, i tako dalje.
2. Napuštanje, odvajanje, izolacija: izjave koje ukazuju na osjećaje nepripadanja ili se na drugi način odvajaju od drugih. Primjeri: otuđen, sam, napušten, odvojen, udaljen, rastavljen, razveden, bačen, ostraciran, odbojan, odbačen, razdvojen, povučen.
3. Ismijavanje: riječi ili fraze čiji je učinak da druga osoba bude emocionalno povrijeđena ili joj se prijeti: kritizirati ili napraviti da osoba izgleda budalasto ili drugačije. Primjeri: apsurdan, bizaran, poražen, podmukao, bezuman, nakazan, smiješan, povrijeđen, idiotski, zastrašen, uvrijeđen, uništen, čudan, uzrujan, ranjen.
4. Neadekvatnost: izjave koje otkrivaju da se čovjek osjeća nedovoljnim za vlastitu ili tuđu idealnu sliku. Primjeri: obrambeni, manjkav, izložen, neuspješan, nestručan, bespomoćan, nemoćan, inferioran, nesiguran, potlačen, stidljiv, glup, nesposoban, neizvjestan, nepodoban, bezvrijedan.
5. Nelagoda: upućivanje na društveno okruženje; socijalno-emocionalni nemir. Primjeri: uzrujan, uzvrpoljen, hiperaktivan, nervozan, skakutav, nemiran, napet, nelagodan.
6. Zbunjenost/ravnodušnost: izjave koje ukazuju na zbrkane misaone procese ili odsutnost, mucanje u emocionalno uzbudljivoj situaciji; trenutni zaborav. Primjeri: izdvojen, prazan, ošamućen, šupalj, zapanjen.

Ovi pojmovi se mogu skupno staviti pod pojmove osjećaja odbačenosti, samokritičnosti, nezadovoljavanja vlastitih i/ili tuđih kriterija. Za obavljanje akademskih zadataka ovo su prevelike kritike i osjećaji s kojima se studenti moraju nositi. Dok su gore navedeni pojmovi bili ključne riječi/fraze za sram i njegov kontekst, sljedeći su pojmovi unutar kategorije koja implicirana sram kroz verbalno skrivajuća ponašanja (*verbal hiding behaviors*):

1. Ublažavanje: riječ ili fraza zbog kojih se nešto čini manje ozbiljnim ili bolnim; degradirajući događaj tako da više ne treba pažnju (Labov i Fanshel, 1977 prema Retzinger 1971, 1108);

2. Apstrakcija: zaobilazanje tema u razgovoru, korištenje općih ili potisnutih referenci, poput "oni" ili "to", umjesto konkretnih izjava koje se odnose na određene događaje ili ljude;
3. Poricanje: izravna ili implicitna izjava koja izričito negira osjećaj ili pruža obrazloženje osjećaja (Sillars, Jones, i Murphy, 1982, 85 prema Retzinger 1971, 1108);
4. Obrambenost: izjava ili negira ili može sadržavati izazovne ili kritičke stavove. Javlja se kao reakcija na izazov drugog;
5. Ravnodušnost: glumite "cool"/ležernost u emocionalno uzbudljivom kontekstu, poput pozivanja nekoga na prvi sastanak. To može biti obramben stav, kao i neprijateljsko ponašanje;
6. Verbalno povlačenje: promjena verbalnog ponašanja iz govora u obliku rečenice u razgovor u obliku riječi; također minimalan odaziv i dugačka tišina;
7. Odvlačenje pažnje: to može uključivati brojna ponašanja, od promjene teme, šale, do triangulacije (korištenje treće osobe da bi se prenijela informacija). To uključuje riječi ili izraze koji diskusiju odbacuju od ključnih pitanja.
8. Projekcija: odbijanje priznavanja iskustva kao svog, prenoseći ga na drugu osobu ili grupu ljudi. Primjeri: "Ponekad se osramotite"; "Nitko ne voli biti odbačen" (Harrington, 1992 prema Retzinger 1971, 1109);
9. Punila: odnosi se na fraze kao što su "znate" ili "ne znam" u razgovoru (Retzinger 1995, 1109), svrha im je da se govorniku omogući mala pauza kako bi razmislio o ostatku rečenice.

Vanjske se manifestacije koriste kao obrambeni mehanizam, gdje se prebacuje krivnja i smanjuje vlastita važnost (Retzinger 1995, 1109). Retzinger (1995, 1109- 1111) nadalje navodi znakove u glasu koji ukazuju na sram:

1. Premekan glas: ispusti u glasnoći gdje izgovor postaje gotovo nečujan; to se često događa na kraju rečenice ili kada se raspravlja o sramotnom ili tabuu temama, kao što je seks. Indikatori su lagana artikulacija, nekoherentnost, zadihanost;
2. Oklijevanje: zastoj prije nego što upadnete u osjetljivo područje ili temu;
3. Samoprekidanje: zaustavljanje izgovora usred rečenice radi promjene ili cenzure teme.
4. Pauza: uključuje duge stanke ili tišinu; često se događa prije kodnih riječi ili tabu teme. Normalna stanka je manja od sekunde, a dulja stanka postaje problematična;

5. Brzi govor: Sakriva ono što se govori kratkim i sažetim riječima tako da ostane gotovo neshvatljivo;
6. Riječi kroz smijeh: često se javlja kao otvoreni prikaz sramote ili kao maskiranje bijesa ili sramote; napeti smijeh.

Sram je vidljiv kroz nesuvisle misli, pauze ispunjene s uzdasima, zamuckivanje, fragmentirani govor. Zatim kroz geste: skrivanje dijelova tijela, crvenjenje u licu. Pokušaj kontrole očituje se kroz: grizenje jezika, mrštenje, lažni smijeh, vrpoljenje (Retzinger, 1995, 1109-1111).

Svi navedeni osjećaji stvaraju nemir u psihičkom i fizičkom stanju osobe, stoga se ne može očekivati da će korisnik racionalno reagirati pri obavljanju zadataka, korištenju knjižničnih usluga i emocionalnim reakcijama. Reakcije knjižničara na ova ponašanja trebala bi biti prihvaćanje s razumijevanjem i strpljenjem. Knjižničari bi trebali korisnikovu reakciju i situaciju sagledati iz studentske perspektive i uz adekvatnu komunikaciju obratiti im se s poštovanjem i strpljenjem. Ali, McAfee (2018, 247) smatra da ove situacije nisu očekivane od strane knjižničara te da uvijek postoji rizik da knjižničar negativno ocijeni studentsko ponašanje. McAfee (2018, 248) perceptivno zaključuje da u raznim situacijama frustracija i zbrka možda ne izgledaju poput očitih znakova srama, ali kada se uzmu u kontekst osjećaja bespomoćnosti i nemoći, veza počinje imati smisla. Osjećaj nemoći i umanjenosti su emocije koje se temelje na sramoti. Nadalje, McAfee (2018, 249) govori i o pojmu „usklađenosti“ vlastitog ponašanja s perspektivom druge osobe. Usklađenost bi također uključivala prepoznavanje vlastitog sramotnog odgovora kao normalnog na primjer, poput snažnog poriva da se ispravi student ili zanemari (njegova) nespretnost (McAfee 2018, 249). Mogućnost prilagodbe knjižničara raznim situacijama dovodi do smanjenja srama i smanjenja socijalne distance između njega i korisnika. Dapače, Bawden i Robinson (2009) zaključuju kako postoji previše izbora potencijalno relevantnih i lako dostupnih raznolikih informacija da bi perfekcionistački pristup bio izvediv, osim u najneobičnijim okolnostima.

Preko ovih pojmova očituju se načini u ponašanju studenata pri komunikaciji, tipu obrane koji stvaraju i kako nervoza utječe na nesuvislost u izražavanju. Time se povlači i slika koju knjižničari mogu stvoriti o studentima, kao i vlastita slika studenata. Pri nejasnom izražavanju studenti djeluju kao da ne znaju što žele i time stvaraju prepreku za dobivanje



informacija. Zbog toga se smatra da je uviđavnost jedna od najsigurnijih opcija pri komunikaciji s korisnicima.

## 6.2. Odbijanje odlaska u knjižnicu i afektivne prepreke

Odlazak u knjižnicu započinje shvaćanjem da korisniku nedostaje neka informacija. To je, prema Belkinu (1980 prema Kuhlthau 1988, 362), anomalno stanje znanja (*anomalous state of knowledge- ASK*) u kojem postoje neadekvatnosti u stanju znanja, poput praznina, nedostataka, nekoherentnosti ili pogreške. Strah od odlaska u knjižnicu zbog različitih prepreka prvi je znak knjižnične anksioznosti i afektivnih prepreka jer se u tom trenutku korisnik odlučuje na ne dolazak u knjižnicu. Sonia Bodi (1990, 114 prema Jacobson i Mark 1995, 108) navodi da je kognitivni stil način na koji se doživljavaju i obrađuju informacije, a afektivni stil je kako se osjećaju i vrednuju iskustva učenja. Kako bi se afektivne prepreke u studentskom životu lakše prebrodile, nastavnici bi mogli više surađivati s knjižničarima i time približiti rad knjižnice studentima. Naime, u radu je već naglašeno kako rad knjižnice utječe na akademski uspjeh studenata i prema tome izbjegavanje rada u knjižnici znači slabiji uspjeh. On može utjecati na akademsku anksioznost jer, prema Kwonu (2008 prema Heinström 2010, 96), anksioznost u knjižnici dodatno sprječava kritičko razmišljanje. Također, izbjegavanje informacija mehanizam je privremenog sprječavanja stjecanja informacija, a ta tendencija potencijalno može dovesti do otežanog donošenja odluka (Karim, Widen i Heinström 2019). Zbog toga je veoma važno istraživati uslijed čega sve dolazi do izbjegavanja informacija. Golman, Hangman i Loewenstein (2017 Karim, Widen i Heinström 2019) dokazali su da ljudi namjerno izbjegavaju informacije ako smatraju da bi one mogle uzrokovati mentalnu nelagodu, kognitivnu disonancu ili povećati nesigurnost. To se događa bez obzira na korisnost informacija što dokazuje kako knjižnična anksioznost, putem osjećaja i ponašanja koja se s njom javljaju, ima veliki utjecaj na ponašanje ljudi i odnos prema svijetu oko nas, a ne samo na dobivanje informacija. Ako se knjižnična anksioznost manifestira kao izbjegavanje informacija, onda se gubi svrha poslanja knjižnica da svima pruže potrebite i željene informacije. Da stres ima veliku ulogu pri izbjegavanju informacija, Narayan, Case i Edwards (2011 prema Karim, Widen i Heinström 2019) su dokazali da je aktivno izbjegavanje informacija zapravo mehanizam za suočavanje sa stresom (*stress coping mechanism*). Stres kao nusprodukt knjižnične anksioznosti i stres sam po sebi, prejak je osjećaj s prevelikim posljedicama da se njima ne pruži važnost uloge koju imaju pri korisnikovom bavljenju knjižnicom.

Prema Jiao et al. (2011 Van Kampen i Cooke, 2015, 4) oko 95% studenata je dio učestale akademske prokrastinacije zbog knjižnične anksioznosti, odnosno oblika ponašanja kojeg karakterizira sklonost ostavljanja nekog neželjenog zadatka za kasnije, i to upravo zbog knjižnične anksioznosti. Ovo je potvrdila i MacPhearson (2015) u svom istraživanju, gdje su zbog knjižnične anksioznosti studenti odugovlačili završavanje zadataka. Prokrastinatori su među vjerojatnijom skupinom koja će izbjegavati ili odgoditi početak zadatka ukoliko smatraju da je zadatak težak i da zahtijeva ulaganje napora radi postizanja uspješnog rezultata (Deniz, Tras i Aydogan 2009 prema Van Kampen- Breit i Cooke 2015, 4). Prokrastinaciju se može vezati uz kognitivne prepreke. Međutim, ukoliko su neznanje ili strah jedan od razloga prokrastinacije, onda je ovdje iznimno važan utjecaj prepreka udobnosti korištenja knjižničnih usluga i prepreka s knjižničarem koje utječu na neznanje ili strah. Iskustvo učenja u knjižnici za osobe s anksioznosti je zahtjevan proces, budući da im sam odlazak u knjižnicu stvara stres i onemogućuje pravilan rad. Iz toga proizlazi kako je važno naglasiti i istražiti kako afektivne prepreke, u kombinaciji s drugim preprekama, utječu na studente. Na taj se načina dobiva uvid u njihov proces razmišljanja te je moguće prilagoditi rad knjižnice svim postojećim i budućim korisnicima. Na primjer, nisko povjerenje u kompetencije pretraživanja i pronalaženja izaziva bojaznost i može kao posljedicu spriječiti pristup resursima digitalne knjižnice (Collins i Veal 2004 prema Heinstrom 2010, 96). Vidljivo je da se, osim, izbjegavanja zadataka, pojavljuju i poteškoće u obavljanju tih zadataka. Time knjižnična anksioznost dobiva na važnosti kao moguća prepreka s velikim posljedicama za knjižnično iskustvo i akademsku uspješnost.

Jacobson i Mark (1995 prema Van Kampen Breit i Cooke, 2015, 8) navode da bi knjižnica morala omogućila studentima da postanu, ako ne samodostatni tragači za informacijama, onda barem korisnici koji su informirani o svojim mogućnostima. Knjižničari žele da korisnicima bude ugodno za vrijeme korištenja informacijske tehnologije. Iako je studentima pomoć potrebna, oni ju nužno ne traže, a poneki studenti izbjegavaju tražiti pomoć od knjižničara zbog prethodnih negativnih iskustava, gdje su knjižničari opisani kao bezobrazni i nestrpljivi. Van Kampen- Breit i Cooke (2015, 12) zaključuju kako je zbog toga važno raditi na odnosima sa studentima, stavovima studenata, odnosu prema okolini, usluzi koju pružaju kao i načinu na koji se te usluge nude. Knjižničari bi se trebali truditi upoznati studente s korištenjem, konceptima i strategijama koje su im potrebne za učinkovito istraživanje, riješiti njihove afektivne probleme i pomoći im da postanu neovisni mislioci. Knjižničarima je taj zadatak jako težak jer ograničeni su radnim vremenom (Jacobson i Mark 1995, 108). Sama

knjižnica bi trebala nuditi što veću ponudu različitih usluga kako bi se, upravo zbog gore navedenih prepreka, mogla prilagoditi različitim skupinama korisnika, neovisno o njihovim preferencijama.

Pored svega nalaze se i dodati problemi s kojima se studenti susreću:

1. Potreba studenata za uključenosti u radu s gradivom koje uče;
2. Činjenica da ne uče svi studenti isto (što zahtijeva uključivanje više od jednog stila poučavanja);
3. Znanje da su neki studenti skeptični (ili čak umorni) prema novim tehnologijama ili od istraživanja u knjižnicama općenito; i
4. Shvaćanje da čak i studenti koji se znaju koristiti "tradicionalnim" istraživanjem, možda nisu svjesni alata koji bi mogli poboljšati kvalitetu njihovog istraživanja (Jacobson i Mark 1995, 108).

Gore navedene probleme bi mogli smanjiti s većim uključivanjem knjižnica u nastavne programe. Ukoliko bi nastavnici ukazali na važnost koju knjižnice imaju pri učenju i obrazovanju, studenti bi možda bili otvoreniji prema knjižnici i mogli bi bez straha tražiti pomoć u istraživanju. Knjižnica bi tada upoznala potrebe studenata i onima koji trebaju više pomoći mogla prilagoditi svoj rad. Naime, studenti koji imaju poteškoće pri učenju, ne shvaćaju kako se pretražuju informacije potrebne za izvršavanje studentskih obaveza. Knjižnica bi zbog toga trebala nuditi različite načine i mogućnosti korištenja knjižnice. Prilagodba rada knjižnice svojim korisnicima je vrlo važna za njen uspješan rad i poslovanje. Bolje poznavanje knjižnice i njenog rada dovodi do učestalijeg korištenja same knjižnice.

### 6.3. Poznavanje knjižnice i pristupačnost

Sam prostor i unutarnji dizajn knjižnice također ima veliku ulogu u njenome korištenju. Kao što se navodi u *Standardima za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj* (1990, 14), uređenje prostora i oprema moraju omogućavati i poticati kvalitetno i efikasno korištenje službi i usluga. Važno je voditi računa o „načelima funkcionalnosti, fleksibilnosti, kompaktnosti, sigurnosti, neometanu rastu, estetskom ugođaju i ekonomičnosti, što najbolje osigurava tzv. modularni sistem gradnje“ (Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj 1990).

Stoga bi informacijski stručnjaci trebali bi istražiti svoje odnose prema okolini, usluzi koju pružaju kao i stavovima studenata i načinima na koje se usluge nude korisnicima (Van Kampen Breit i Cooke, 2015, 12). Knjižničari se s temom pristupačnosti bave od 1876. godine (Guy 2006 prema Van Kampen Breit i Cooke, 2015, 13). Novije tehnologije olakšavaju pristupačnost studentima, na primjer putem maila ili telefona. Chat usluga, iako je u Hrvatskoj to ponajprije e-mail, nude praktičnost i udobnost korištenja usluge. Robinson i Reid (2007, 7) istraživale su uslugu informacijskih upita. Rezultati pokazuju kako studenti preferiraju slanje e-maila. A razlozi tomu su bili: kako će knjižničari, prema mišljenju studenata, odgovoriti u vrijeme koje samom knjižničaru odgovara ili ih ne prekidaju ih (telefonskim pozivima) u radu, jer knjižničari imaju druge stvari za obaviti. Također, ovdje veliku ulogu ima anonimnost koju e-mail pruža, kao i činjenica da se pri sastavljanju maila student ne nalazi, kao pri usmenim upitima, pred samim knjižničarom i drugim studentima, već su skriveni iza maila, anonimni, pošto mogući sram pri traženju pomoći uživo nadjačava potrebu studenta da traži pomoć. Nadalje, jedan od razloga koje je većina (47%) studenata navela, je pogodnost korištenja chat usluga naspram tradicionalnih informacijskih usluga. Neki su studenti (7%) izjavili da preferiraju korištenje chat usluga zbog vlastite osobnosti (sramežljivost, više vole koristiti računala, nemaju isti materinji jezik kao knjižničari<sup>3</sup>).

Ako je knjižnica ugodan i uredan prostor, korisnici će više vremena provoditi u njoj, a također samo poznavanje knjižnice olakšava njeno korištenje. Za knjižnice je važno da nude usluge i fizički i mrežno nudeći tako što širi raspon usluga što širem broju korisnika, ovisno o njihovim preferencijama. Poneki korisnici više vole koristiti mrežne usluge jer su im brže, dok određeni broj preferira direktan fizički kontakt s knjižničarem. Knjižničari na to trebaju biti spremni i imati dobro uređena oba sustava, i mrežni i fizički. Upravo zbog različitih tipova korisnika, različiti načini pristupa knjižnici olakšavaju korištenje knjižnice.

#### 6.4. Mehaničke prepreke u prostoru knjižnice

Mehaničke prepreke u knjižnici su vrlo važne prepreke koje je potrebno istražiti, jer govore o rasporedu prostora, uređenju prostora i njegovoj prilagođenosti korisniku.

---

<sup>3</sup> Eng. *or did not speak English as their first language*. Prevedeno je s materinjim jezikom kako bi bolje odgovaralo u tekstu koji je pisan na hrvatskom

Hernon i Pastine (1977) istraživali su koliko stol za informacijski upit za kojim knjižničari stoje na raspolaganju za upite sprječava studente u traženju individualne pomoći. Rezultati su pokazali da za 70,1% korisnika, stol za informacijski upit nikada nije doživljen kao prepreka, dok je za 20,1% ponekad doživljen kao prepreka. Studenti su odgovorili da knjižničar pokazuje istinski interes za njihova pitanja ako napusti stol da odgovori na potrebe studenata.

U istraživanju Hernon i Pastine (1977, 137) jedan je student komentirao: „... kad sjedi za stolom, knjižničaru često smetaju telefon, razni predmeti na stolu, pored vlastitog osobnog posla.“ Brojne su izjave studenata koje se odnose na osjećaj da smetaju zauzetom knjižničaru. Uobičajena pritužba bila je: "Mrzim osjećati da nekoga prekidam ili ometam ako ta osoba sjedi za stolom i očito je zauzeta." „Zaokupljena, bezobrazna, nepromišljena i nepristojna usluga“ česte su pritužbe koje su izazivale nezadovoljstvo s knjižničarima. Većina pritužbi bila je usmjerena na osoblje koje nije dobrovoljno napustilo informacijski stol. Studenti su više voljeli neformalnost i pažljivost, željeli su potpunu pozornost knjižničara kako bi se njihov zahtjev u potpunosti razumio te kako bi se koraci istraživanja detaljno i jasno objasnili. Nadalje, studenti nisu htjeli izgledati „glupo“ ili „nijemo“ pred drugima, a često su bili u neugodnim situacijama zbog svog neznanja ili nedostataka znanja o knjižnici. Dakle, odgovori sugeriraju da mnogi studenti žele bliži osobni kontakt s knjižničarem i ne sviđa im se ako knjižničar ne želi napustiti stol za informacijski upit. Sukladno tomu, Swope i Katzer (1972 prema Hernon i Pastine 1977, 137) predlažu da djelatnici knjižnice ne budu strogo vezani za stol za informacijski upit, već da cirkuliraju među korisnicima. Ako su stalno za stolom, neće moći promijeniti sliku zaokupljenog knjižničara koju studenti o njemu imaju. Ova slika zaokupljenog knjižničara suprotna je cilju informacijske službe i programa podučavanja. Cilj je potaknuti, a ne obeshrabiliti studente da potraže stručnu pomoć. Profesionalni knjižničari trebaju biti na raspolaganju za primanje i poticanje detaljnih informacijskih upita (Hernon i Pastine 1977, 138). Također je potrebno pažljivije ispitati način na koji se usluge poučavanja i istraživanja obavljaju (Van Kampen- Breit i Cooke, 2015, 12). Neke od ideja za poboljšanje odnosa korisnika i knjižničara, prema Van Kampen- Breit i Cooke (2015, 13), su kako knjižničari ne bi bili „prezauzeti da pomognu“ su: uklanjanje nereda i prepreka oko stola za informacijski upit, osposobljavanje knjižničara koji rade na stolovima za informacijski upit o interpersonalnim vještinama, promicanje rada na odnosu s ljudima, postavljanje jasnijih natpisa na stolu, osmijeh i pozdrav korisnicima prilikom ulaska, poticanje nastavnika da od studenata zahtijevaju dokumentiranje barem jedne informacijske interakcije, promocija nastave informacijske pismenosti i slično.

Važnost uređenja knjižnice je iznimno bitna kada se govori o mehaničkim preprekama. Autori naglašavaju da između knjižničara i korisnika treba biti što manje prepreka, ali da opet treba biti jasno naznačeno mjesto gdje se može tražiti pomoć, bez ometanja rada drugih korisnika. Mehaničke prepreke su najčešće fizički namještaj i neadekvatan razmještaj prostora u knjižnici. Veoma je važno da se korisnici osjećaju ugodno i da nisu prestrašeni u prostoru knjižnice. Putem anketa i sugestija samih korisnika može se saznati kako to ostvariti.

### 6.5. Poznavanje knjižnice i udobnost u knjižnici

Jedan od primjera koje Mellon navodi je izjava studenta „Ja uopće ne razumijem ovaj knjižnični sistem“ (Mellon 1986, 162). Naime, većina izjava studenata u istraživanjima je pretežno zbunjenost i nepoznavanje načina kako se knjižnica koristi, pa ju mnogi i izbjegavaju. Heinström (2010) stoga zaključuje da danas, kada je građa sve dostupnija u digitalnom obliku, knjižnična anksioznost može se pojaviti kao afektivna ili mehanička prepreka mrežnim resursima. Zbog toga se može zaključiti da su internet pretraživači poput Google-a mnogima prvi odabir pretraživanja potrebnih informacija, budući da trenutni mrežne stranice knjižnica i knjižnični softveri nisu na toj razini na kojoj je moguć odabir određene strategije pretraživanja i specifičnog vokabulara za područje istraživanja korisnika. No, količina dobivenih podataka na internetu može s vremenom opteretiti korisnika i dovesti do informacijskog preopterećenja. Ove negativne afektivnosti, navode i Hamburger i Ben-Artzi (2000 prema Heinström 2010, 96), te ih povezuju s površnim traženjem informacija putem interneta u svrhu studija i rada. Knjižničar u ovim situacijama može biti medijator i posredovati i pomoći pri strategijama istraživanja i adekvatnog vokabulara, no ovo se ne može ostvariti sve dok korisnik ne inicira kontakt (Van Kampen- Breit i Cooke 2015, 2). Jednostavnost pristupa knjižničnim resursima značajno je povećala praktičnost traženje informacija, ali nije umanjila potrebu traženja pomoći. Povećala se mogućnost pristupa cjelovitom tekstu, resursima i mrežnim uslugama, ali i potreba za informativno pismenim korisnikom (Van Kampen- Breit i Cooke 2015, 3). Iako je korisnicima dostupan pristup informacijama i od kuće i u knjižnici, većina nije dovoljno informacijski pismena da može sama pronaći zadovoljavajuću literaturu. Štoviše, Ford et. Al (2001 prema Heinström 2010, 96) navode da anksioznost ometa traženje informacija i rezultira upravo tim lošim ishodom kojeg se studenti boje.

Jedan od načina da se smanji knjižnična anksioznost bi bilo postavljanje obavijesnih natpisa. Oni pomažu pri vidljivosti ponuđenih usluga i mogućnosti koje knjižnica nudi. Promocijom knjižnice u nastavi kao i od strane drugih djelatnika visokoobrazovne ustanove daje se podrška radu knjižnice i njenih usluga. Premda se ovi postupci ne čine kao veliki postupci u promjeni rada, upravo su oni suptilni načini koji približavaju knjižnicu korisnicima i smanjuju anksioznost. Zbog pojedinih natpisa korisnici će znati što smiju, bez da sami pitaju, budući da postavljanje upita direktno utječe na anksioznost što često rezultira odustajanjem od komunikacije. Ako knjižničari prvi pozdrave korisnika i naprave prvi kontakt, šalju poruku pristupačnosti.

## 6.6. Komunikacija korisnika i knjižničara

Interakcija između knjižničara i korisnika se naziva informacijski upit i, od 1960-ih godina, prema Rothsteinu (1961 prema Corral 2010, 2) se definira kao osobna pomoć koju knjižničar nudi individualnim čitateljima u potrazi za informacijom. Interakcija s knjižničarom pomaže studentima da oblikuju svoja pitanja i pruža dodatne perspektive, znanje o predmetu i vještine rješavanja problema (Dilevko prema Magi, Mardeusz 2013, 606), a ima posebno važnu ulogu u zadovoljavanju informacijskih potreba korisnika (Deng, 2014, 254), što je prema Greenu (1876 prema Deng 2014, 255) glavna zadaća knjižničara. Prema Samuelu Greenu (1876, 4) imamo 4 koraka idealne informacijske službe: prvo, izgradnja odnosa s čitateljima, pomaže im se razviti ljubav prema učenju i bolje razumijevanje načina korištenja resursa. Drugo, osobno povezivanje s korisnicima omogućava knjižničarima da aktivnije sudjeluju u istraživačkom procesu, pružaju informiranije odgovore na pitanja korisnika, a time i jačaju imidž knjižnice kao obrazovne ustanove. Treće, na knjižnicu se gleda kao na moćno sredstvo koje kod svojih korisnika razvija dobar ukus za čitanje pomažući im da odaberu najbolje izvore iz široke ponude. Četvrto, druženje s korisnicima učinkovito je sredstvo za promicanje knjižnice u zajednici.

Idealna informacijska služba bi prema tome razvila kvalitetan odnos s korisnicima i približila im knjižnicu. Promocija same knjižnice je veoma važan korak u približavanju knjižnice korisnicima jer korisnike upoznajemo s uslugama i aktivnostima knjižnice. Prateći RUSA (*Reference and User Services Association*) smjernice knjižničari ostvaruju kvalitetne informacijske i korisničke usluge (RUSA Professional Competencies for Reference and User Services Librarians n.d.).

Deng (2014, 258) razlikuje konzervativno i moderno shvaćanje informacijske uloge knjižničara. Konzervativno shvaćanje podrazumijeva da knjižničareva osnovna dužnost nije samo pronaći odgovore, već efektivno organizirati građu i izvore te naučiti korisnike kako da ih samostalno koriste. S druge strane, moderno razumijevanje informacijske uloge knjižničara implicira veću uključenost knjižničara pri pomaganju korisnicima s njihovim informacijskim potrebama. Vezano uz to, Wyer (1930 prema Deng 2014, 258- 259) upozorava da preveliki angažman od strane knjižničara može biti kontraproduktivan za efikasnost knjižničnih poslova. Ako je korisnik upućen u načine pretraživanja informacija, umjesto potpunog angažmana oko jednog korisnika, knjižničar uspijeva pomoći više korisnika. Na njega se nastavlja Rothstein (1961 prema Deng 2014, 259) i određuje „minimalni“, "srednji" i "maksimalni" stupanj korisničke pomoći. Korisnička pomoć se definira u Jennerich i Jennerich, (1997 prema Corral 2010, 4) kao informacijski posao sa sedam tipova intervjua: „poučavanje, usmjeravanje, informiranje, bibliografske upute, tehničke službe, posudba i međuknjižnična posudba.“ Putem ovih tipova intervjua knjižničar saznaje sve što je potrebno kako bi pružio odgovarajuću uslugu. Naposljetku, Larson (1983 prema Deng 2014, 259) zaključuje da je izazov za knjižničare bio pronaći pravi kompromis između pružanja najbolje moguće usluge i pružanja usluge u najkraćem mogućem roku. Josey (1964 prema Simmonds i Ingold) naglašava kako knjižničari ne smiju zaboraviti kako je knjižnica uslužna ustanova, i zbog toga se od njih očekuje da budu ljubazni, uljudni i spremni da odgovore na koristan način. Način na koji se knjižničari odnose prema korisnicima utječe na doživljaj knjižnice od strane korisnika. Ako su knjižničari nepristojni, iskustvo s knjižnicom će biti neugodno i korisnici će ili izbjegavati te knjižničare ili knjižnične usluge. Knjižničari ne smiju dopustiti da njihov odnos s korisnicima bude neugodan pošto se time stvara veliki problem negativne percepcije same knjižnice. Prema Deng (2014, 254) informacijska usluga ima važnu ulogu u zadovoljavanju informacijskih potreba korisnika. Deng ističe važnost informacijskih upita pri komunikaciji s korisnikom. Kao što je već naglašeno, dobra komunikacija znači dobro iskustvo knjižnice. Ako se knjižnična anksioznost uzme u obzir kao nešto što sprječava korisnika da iskaže upit, knjižničar koji je spretn u komunikaciji može smanjiti knjižničnu anksioznost time što ukazuje strpljenje i zanimanje za korisnikov upit.

Danas kada su se knjižnične usluge promijenile u skladu s tehnološkim napredcima, a stol za informacijski upit je dobio mobilnost i sveprisutnost (Corral 2010, 22). Uz pomoć njih



budućnost informacijske usluge je svijetla (Deng 2014, 262) i lako prilagodljiva. Kao što Corral (2010, 12- 13) naglašava, informacijska usluga nije nužno naglašena u formalnim politikama i planovima, posebno s obzirom na potrebe i prioritete razvoja radne snage. Ova strateška praznina značajna je slabost u naporima knjižnica da razvijaju informacijsku pismenost kod korisnika. U akademskim knjižnicama, cilj informacijskih usluga nije samo donijeti odgovore na korisnikova pitanja, već i naučiti korisnike kako oblikovati svoje upite, odabirati dobre izvore, i da pronađu, procijene i primjene informacije (Magi i Mardeusz 2013, 606). Loomis i Fink (1995) sugeriraju da knjižničari moraju ići dalje od poučavanja pristupa informacijama, već bi trebali obuhvaćati i upravljanje informacijama, uključujući preuzimanje, pohranjivanje, organiziranje, pristup prikupljenim informacijama i pretvaranje informacija u proizvod znanja. Osim toga, interakcija s korisnikom omogućuje razmjenu verbalnih i vizualnih znakova (Selby 2007 prema Magi i Mardeusz 2013, 606) i pruža studentima priliku da promatraju dobar istraživački proces i iz prve ruke uvide vrijednost odvajanja vremena za razmišljanje o zadatku prije pretraživanja (Budd 2008 prema Magi i Mardeusz 2013, 606). Velika je važnost prijenosa informacija licem u lice, ne samo zbog predstavljanja pravilnog načina pretraživanja informacija korisnicima, već i obrnuto, kako bi knjižničari mogli vidjeti gdje i kako određene usluge manjkaju. Prilagodba usluga je jedna od konstantnih zadaća svake knjižnice. Važno je da knjižnica, preko procjene usluga i putem dobivanja povratnih informacija od korisnika primjeni kritike i prijedloge u svoj rad.

Prema tome, dobra komunikacija korisnika i knjižničara vidljiva je u dobro izrečenim upitima i pažljivom slušanju od strane korisnika i od strane knjižničara. Moglo bi se tvrditi da je informacijski upit glavna komunikacija knjižničara i korisnika, a time se sugerira važnost i davanje pažnje tom upitu. Putem njega se knjižničar povezuje s korisnikom, rješava njegove upite i podučava ga. Iako upiti nisu jasno izrečeni, knjižničar svejedno treba razumjeti ili podstaviti potpitanja kako bi olakšao i razjasnio upit. Ponekad je lakše ove probleme razjasniti vizualno i usmeno nego putem maila ili poziva. Pomoći pri postavljanju upita i primjeni informacija je jedna od glavnih zadaća knjižničara. Time knjižničari sudjeluju u znanju koje knjižnica, kao i oni sami, daju na raspolaganje. Njihovo znanje i kompetencije predstavljaju pružanje pomoći pri radu s informacijama. Uloga knjižničara u cjeloživotnom obrazovanju je sve veća, te je pravilna komunikacija između knjižničara i korisnika od velike važnosti, pogotovo uzevši u obzir da upravo njihove vještine omogućavaju da korisnici dođu do znanja i pravilno ga primijene.

Uključenost knjižničara u obrazovanje studenata, i drugih korisnika, je veoma važno no ono je povezano s međusobnom komunikacijom knjižničara i tih korisnika. Prava komunikacija bez nelagode, s obje strane, je važna kako bi se smanjila knjižnična anksioznost. No problem je u kratkome roku pružiti odgovarajuću uslugu, posebice ako je korisnik, s druge strane, nesiguran u sebe, pun nerveze, osjeća se sramotno što nije unaprijed upoznat s temom razgovora i pun anksioznosti. Knjižnična anksioznost sprječava korisnika pri izražavanju, zbog nelagode koju osjeća u situaciji u kojoj se nalazi. Zbog toga se u ovome potpoglavlju naglašava uslužna djelatnost knjižnice, ljubaznost i efikasnost za koju se smatra da bi olakšala komunikaciju s knjižničarima kod korisnika kod kojih se javlja knjižnična anksioznost.

### 6.7. Prepreke s knjižničarem

Prepreke s knjižničarima nastaju zbog percepcije studenata da knjižničari i drugo osoblje knjižnice nisu susretljivi te da su zauzeti i nemaju prilike niti vremena pomoći. Studenti s takvom percepcijom knjižničara pokazuju visoki stupanj anksioznosti u knjižnici. Neka od iskustva studenata s knjižničarima koji nisu susretljivi glase: neprijateljski knjižničari, loša iskustva u prošlosti (Van Kampen-Breit, Cooke 2015), strah od sramoćenja, nesposobnost samih studenata da komuniciraju s tiskanim medijima, loša komunikacija knjižničara sa znatiželjnicima i nepoznatim klijentima, neadekvatni program knjižničnog poslovanja, nesposobnost knjižničara da odgovore na korisnička pitanja te da i ne pokušava osposobljavati studente i povećati njihove informacije i, na kraju, strah od korištenja nove tehnologije (Patrick 2004 prema Biglu et. al 2016, 378).

Veliki broj knjižničara postavlja pitanje: „Zašto korisnici ne postavljaju pitanja knjižničarima?“ O ovom problemu pišu Swope i Katzer (1972 prema Egan 2010, 67) koji su zaključili da mogu postojati pojedinci koji koriste prostor knjižnice, a koji nerado postavljaju pitanja knjižničarskom osoblju. Ako takvi pojedinci koji ne postavljaju pitanja zaista postoje, moraju biti identificirani, kao i razlog njihovog ponašanja kako bi knjižnica učinkovito mogla služiti čitavoj svojoj populaciji. Swope i Katzer (1972) napravili su istraživanje metodom opažanja i rekli su da, ako se uzme vrijeme za promatranje ponašanja korisnika knjižnice, postane relativno jednostavno izdvojiti one ljude koji se pojave zbunjeni, frustrirani ili izgubljeni i slično. Drugim riječima, čini se da ti ljudi mogu imati pitanja na koja knjižničar može odgovoriti ali nisu u stanju obratiti se knjižničaru. Ako se tim istim ljudima priđe i ponudi

pomoć njihove reakcije mogu biti izrazito poučne. Reakcije mogu biti u rasponu od krajnje ogorčenosti do krajnosti zahvalnost, ali vrlo je često bilo kakva ponuda pomoći itekako dobrodošla. Mellon (1986, 162) navodi komentar jednog studenta, koji spominje strah i sram koji se javljaju kada treba nešto upitati knjižničara. Nadalje, strahovi studenata javljaju se zbog osjećaja da su drugi studenti kompetentni u korištenju knjižnice, dok su oni sami nesposobni. Kao uvid u ovaj problem važno je naglasiti da onaj korisnik koji postavlja pitanja dobiva pozornost, a ne korisnik koji ne pita ne dobiva pozornost (Swope i Katzer 1972). Činjenica je da ljudi često nerado pitaju knjižničara za pomoć, a to se može se ustanoviti samo promatranjem njihovog ponašanja u prostoru knjižnice (Swope i Katzer 1972). Jedan primjera prepreka s knjižničarima je kada knjižničar gleda u računalo ili knjigu što negativno utječe na pristupačnost, dok knjiga ima veći negativni efekt (Bonnet i Alexander 2014 prema Van Kampen i Cooke 2015, 13).

Naposljetku, postoje dokazi da studenti vjeruju da knjižničari dodaju vrijednost pretraživačkom procesu, (OCLC "Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community," prema Magi i Mardeusz 2013, 606) i da, suprotno očekivanjima, mnogi studenti i dalje žele i čak preferiraju osobnu pomoć licem u lice (Barratt, Acheson i Luken 2010; Gross i Latham 2009 prema Magi i Mardeusz 2013, 606). Zbog ovih preferencija, knjižnice moraju imati širu ponudu načina korištenja samih knjižničnih usluga, s obzirom na to da priklanjanje jednog korisničkoj skupini otežava pristup drugoj korisničkoj skupini. Ravnoteža, i „od svega po malo“, daje svim postojećim i mogućim korisnicima širinu izbora. Postavlja se pitanje kako korisnike koji izbjegavaju tražiti pomoć potaknuti da postavljaju informacijske upite knjižničaru, bez osjećaja nelagode, straha ili srama. Prijedlog rješenja je smanjenje mehaničkih prepreka te jasnije označavanje uputa u knjižnici o načinima traženja pomoći od knjižničara. Smatra se da oznake i upute po knjižnici o njenim uslugama olakšavaju snalaženje korisnika i time se daje na znanje što sve korisnici mogu i smiju raditi u knjižnici. Znakovi i upute bi, prema pretpostavci smanjili anksioznost u knjižnici upravo zato što bi se nelagoda i sram koju korisnici osjećaju se smanjili pošto bi imali jasno naznačene upute i dopuštenja o korištenju knjižnice. Na taj se način smanjuju osjećaji nelagode i srama korisnika, što rezultira smanjenjem knjižnične anksioznosti. U tom se slučaju na knjižničare gleda kao na one koji žele pomoći, a ne kao na prepreku do informacija.

## 6.8. Stereotipi o knjižničarima

Prepreke s knjižničarem se događaju iz razloga što se odstupa od slike knjižničara kao usluge, koja je svima na raspolaganju. No, korisnici misle da već trebaju biti upoznati s onime što žele dobiti od knjižničara, točnije da trebaju pronaći sve željene informacije bez ičije pomoći. Korisnici su ti koji traže neko znanje i knjižničar bi im ga trebao pružiti, umjesto da ga se percipira kao prepreku pred kojom se sramote ili ih je strah. Knjižničari su općenito definirani u smislu informacijske funkcije. Budući da su knjižničari upoznati s knjižnicom i njezinim izvorima, mogu pomoći učenicima u pronalaženju potrebnih izvora. Knjižničari su također smatrani upraviteljima knjižnica i kao pojedinci koji rade u knjižnici (Hernon i Pastine 1977, 132).

Knjižničari su često klasificirani kao „uvježbani“ ili „vješti“, a ne „obrazovani“ ili „stručnjaci“, što daje uvod u prvi stereotip gdje se knjižničare često promatra kao da vode prema znanju, a ne da ga prenose. Studenti vide njihovu ulogu u pronalasku informacija i većina korisnika knjižničare ne smatraju osobama s obrazovnom pozadinom i predmetnom stručnošću, pa kad postavljaju upite ne koriste fraze iz područja istraživanja (Hernon i Pastine 1977, 136). Time ni interakcija između studenta i knjižničara nije nužno viđena kao iskustvo učenja, jer studenti izbjegavaju pitati dodatna pitanja. Hernon i Pastine (1977) zaključuju kako studentima nije važno tko im donosi informacije sve dok im te informacije odgovaraju. Time se potvrđuje da studenti nisu upoznati kako im sve knjižničari mogu pomoći, odnosno nisu svjesni njihovih vještina. Sami knjižničari moraju postati svjesni slike koju su stekli u očima korisnika (Bargmann 2007). Svaki se pokušaj upita radije treba aktivno poticati pitanjima nego ih pasivno čekati. Kontakt očima, iskren osmijeh i poziv na povratak u knjižnicu mogu utjecati na neodlučnog pojedinca. Kako bi se osigurao povratak sa sljedećim pitanjem, knjižničar mora pripaziti da ne bi nehotice sugerirao da je pitanje glupo ili da je korisnik trebao znati kako koristiti određeni izvor itd. Možda bi knjižničar trebao ići malo dalje kad odgovora na pitanja postavljena od nesigurnog korisnika: umjesto da kaže kako pronaći i koristiti knjižničnu građu, sam knjižničar bi mogao donijeti traženu informaciju (Swope i Kutzer 1972). Mnogi studenti naglašavaju kako im je predavanje knjižničara o korištenju knjižnice, pomoglo i motiviralo na njeno korištenje, zato što su tako upoznali knjižničare kao nekoga tko je provjeren izvor i upoznat s njihovim obavezama (Vinyard, Mullally i Colvin 2017, 265).

Formiranje popularne slike knjižničara putem medija može utjecati na ideju javnosti o slici profesije (Luthmann 2007, 773). Tako je, na primjer u Sjedinjenim Američkim državama 2003. godine napravljena akcijska figura knjižničara s američkom knjižničarkom Nancy Pearl kao modelom. Prva figura bila je obučena veoma konzervativno s prstom na ustima, aludirajući na „utišavanje korisnika.“ Nakon što su se mnogi potužili na ovaj negativan stereotip današnja lutka ima plašt kao i drugi superheroji, te iako ima pomične ruke, one ne utišavaju nikoga (Reel Librarians n.d.). Nadalje, Schumann zaključuje kako je slika zbog koje se najviše brinemo - slika sredovječne knjižničarke usidjelice - u osnovi nerelevantna i nevažna. Ono što je važno je stav knjižničara i doživljaj knjižnice kao zloslutne, dosadne, komplicirane, uglavnom nepristupačne ili još gore, irelevantne ustanove (Kroll 2004, 21 prema Luthmann 2007, 777). Luthman (2007, 779) zamjećuje i ističe da je možda prevelika briga oko predstavljenih stereotipa, dok bi zapravo trebala biti presudna jasna predodžba ljudi o opsegu usluga koje knjižnice nude. Kako bi se to postiglo, ono što knjižnice rade mora biti relevantno i uz primjerenu komunikaciju sa zajednicom kojima služe.

Studentima je važno znati što sve knjižnica može, a upoznavanje s prostorom i uslugama koje su im dostupne je nešto što bi trebali biti odrađeno od strane sveučilišta. Također je bitno ne pretpostavljati da su studenti već upoznati s informacijama i da posjeduju sva potrebna znanja, već im je bitno pružiti cjelovite informacije i putem njih pozvati ih na korištenje. Ako se na knjižničare ne gleda kao na uslugu, već kao prepreku, korisnici neće iskoristiti sve mogućnosti u radu s knjižnicom, čime se poslanje knjižnice gubi. Kako bi se ona održalo, važno je konstantno raditi na tome da se korisnicima knjižnica i knjižničari približe kao usluga putem raznih predavanja, uputa, i općenitog djelovanja unutar zajednice. Negativne predrasude o knjižničarima u očima korisnika, kod korisnika s knjižničnom anksioznošću. Ako korisnik ima knjižničnu anksioznošću, negativne percepcije o knjižničarima će negativno utjecati na komunikaciju s knjižničarem. Stereotipi o knjižničarima mogu stvoriti averziju i strah od strane korisnika, što može rezultirati izbjegavanjem traženja pomoći od knjižničara.

## 7. Prilagodba poslovanja rada knjižnice u cilju smanjenja knjižnične anksioznosti

Knjižnice se konstantno prilagođavaju vremenu u kojem se nalaze, putem tehnologija i usluga koje nude. Kako bi znale uspijevaju li u svojem poslovanju, bitnu ulogu čine povratne informacije koje dobivaju od strane korisnika. Na početku rada, kroz prikaz ISO standrada ukazalo se na važnost provođenja istraživanja u knjižnicama.

Courtois i Liriano (2007, 2) nude prijedlog za prilazak korisnicima i smanjenju straha u odnosu s njima, i to tako što će se korisnicima pomoći tamo gdje im treba- između polica. Napuštanjem stola i kretanjem ili obilaskom polica (*roving*) izravno se prilazi korisnicima koji izgledaju zbunjeno ili zaglavljeno u traženju građe. Korisnici s anksioznošću često oklijevaju postaviti pitanja, dok obilazak polica omogućava da dobiju pomoć kada im je najviše potrebna i pomaže im da se osjećaju ugodnije u potrazi za pomoći u budućnosti. Jacobson i Mark (1995) smatraju da je moguće smanjiti efekte knjižnične anksioznosti i računalne fobije (*computerphobia*) kod studenata mijenjajući način na koji uče o novim informacijskim izvorima. Ross i Sennyey (2008 prema Magi i Mardeusz 2013, 605) tvrde da su u digitalnom okruženju knjižničari prepreka koja stvara "trenje" na putu do pristupa informacijama, te da treba staviti naglasak na dizajniranje boljih računalnih sučelja kao najboljeg načina da se zadovolje potrebe korisnika. Smatra se da usmena komunikacija omogućuje knjižničarima da prenose međuljudske, relacijske poruke empatije i interesa za koje se smatra da su važne za studente (Radford 2001 prema Magi i Mardeusz 2013, 605) te gradi odnos između knjižničara i studenata (Selby 2007; Yi 2003 prema Magi i Mardeusz 2013, 605). Ford (2002 prema Magi i Mardeusz 2013, 605) je u svom istraživanju otkrila da se više uputa događalo u informacijskim upitima interakcijama licem u lice u odnosu na one računalno posredovane. Naposljetku, postoje dokazi da studenti vjeruju da knjižničari dodaju vrijednost pretraživačkom procesu (OCLC 2010), i da, suprotno očekivanjima, mnogi studenti i dalje žele, štoviše, vole osobnu pomoć licem u lice (Barratt, Acheson i Luken 2010; Gross i Latham 2009 prema Magi i Mardeusz 2013, 605). Yi (2003) smatra da informacijska usluga i samostalni program poučavanja u knjižnici više ne mogu nastaviti udovoljavati zahtjevima koje traži informacijsko doba i preporučuje da akademski knjižničari preispitaju upotrebu usluga pojedinačnog savjetovanja o istraživanju. Studenti usmeno mogu dobiti izravnu pomoć pri pretraživanju, što utječe na njihove vještine pretraživanja informacija. Uzimajući u obzir prednosti koje

interakcije licem u lice donose, neupitna je važnost rada na unapređenju tih vještina. Primjerice, poneki studenti lakše usmeno objašnjavaju svoje upite te se također samome knjižničaru olakšava postavljanje potpitanja, interakcija je brža nego putem maila ili telefona i kvalitetnija upravo zbog poruka koje se prenose usmeno. U tome smislu knjižničari trebaju biti u mogućnosti iščitati osjećaje s lica korisnika koji su ispred njih, što nije moguće. Ono što je moguće je promotriti ponašanje osobe i gestikulacije tijela radi primjećivanja osjeća li se osoba ugodno u knjižnici. Unutar te interakcije i u tim situacijama bitno je prilagoditi ponašanje i pokušati stvoriti što ugodnije okruženje.

### 7.1. Stvaranje pozitivnog iskustva u knjižnici

Kao što je vidljivo u pregledu literature mnogim studentima je nelagodno što se ne znaju koristiti knjižnicom i nerado prilaze stolu za informacijski upit. Prema Carlile (2007) teorija anksioznosti nudi objašnjenje, sugerirajući da strah od boravka u knjižnicama i korištenje knjižnica služi kao psihološka prepreka, koja mnoge studente priječi da učinkovito i djelotvorno koriste knjižnicu. No istraživanja su pokazala kako se stupanj anksioznosti u knjižnici smanjuje, a razina udobnosti povećava s povećanom interakcijom s knjižnicom.

S razvitkom novih tehnologija knjižničari pokušavaju naći nova mjesta i načine da poboljšaju informacijska uslugu (Steiner i Madden 2008 prema Magi i Mardeusz 2013, 605). Kako bi se pružilo bolje iskustvo knjižnice i bolje razumjelo korisnike potrebno je provoditi istraživanja (Bell 2011, 112). Ako korisnik/kupac traži neki predmet ili informaciju i ako ga ne može pronaći onda se stvara negativno iskustvo.

Trgovački centri koriste pet područja „WOW“ iskustva:

1. angažman: biti pristojan, brižan i iskreno zainteresiran za slušanje i pomoć;
2. izvrsnost izvršenja: izvanredno poznavanje proizvoda i sposobnost njihovog objašnjavanja;
3. iskustvo marke: privlačan dizajn i atmosfera kojom kupci osjećaju da su posebni;
4. ubrzavanje: pomaganje u ubrzavanju procesa za uštedu vremena kupcima i osjetljivost na njihova vremenska ograničenja;
5. oporavak problema: efikasnost u rješavanju problema i kompenziranje kupaca (Bell 2011, 113).

„WOW“ iskustva iz trgovačkog sektora se mogu primijeniti kod knjižničara, pošto su oba sektora usredotočena na kupca/korisnika. Za područje angažmana važno je naglasiti zainteresiranost i slušanje korisnika te smanjenje mehaničkih prepreka između knjižničara i korisnika olakšava pojedine aspekte ovog iskustva. Drugo područje, područje izvrsnosti izvršenja posla, odnosi se na same kompetencije knjižničara. Treće područje, iskustvo marke, je u potpunosti vezano s mehaničkim preprekama, gdje čist prostor i jasni znakovi daju osjećaj ugone i pripadnosti u prostoru knjižnice. Cilj je dobra slika knjižnice u zajednici unutar koje djeluje. Na četvrto područje, ubrzavanje, se u radu dosta dotaklo putem prepričavanja iskustava studenata kojima je vrijeme obrade zahtjeva ili upita bilo veoma važno i utjecalo je na sliku o samoj knjižnici, njenom radu i organiziranosti. Peto područje, oporavak problema, vezano je uz efikasnost obavljanja poslova, koja pripada pod poslanje samih knjižnica. Za cjelovito knjižnično iskustvo koje se postiže tako da se pruža i osigura izvrsna usluga gdje god se zajednica i knjižnica povežu, treba se učiti obraćajući pažnju na ono što kažu korisnici (Maritz 2011 prema Bell 2012, 220). Prijeko je potrebno staviti fokus na danu vrijednost, a ne na proizvod ili uslugu (Bell, 2009, 2-3). Prema tome zadatak struke je učiniti iskustvo u knjižnici što ugodnijim i informativnijim.

Kao što je već u radu navedeno, visokoškolska knjižnica ima značajnu ulogu u obrazovanju studenata. Tako Kuh (prema Bell 2008) navodi načine na koje bi knjižnica mogla pomoći pri zadržavanju/ostanku studenata na studiju, putem „plana od pet točaka za uspjeh“:

1. naglasiti pružanje individualizirane pomoći pri istraživanju, te pružanje individualne pažnje;
2. usredotočiti se na izgradnju vještina istraživanja kao ključnog doprinosa studentskom akademskom uspjehu;
3. pružaju podatke koji ustrajnost i zadovoljstvo studenata povezuju s uslugama, resursima i ljudima u knjižnicama, a ne samo sa zbirkama;
4. pokazati kako knjižnica može doprinijeti naporima širom kampusa koji koriste pogodnosti i poticaje, s ciljem zadržavanja studenata do diplome;
5. istražiti načine kako uključiti knjižnicu u rad s roditeljima u podržavanju studentskih uspjeha.

S ciljem boljeg razumijevanja korisnika, sugerira se da bi knjižničari trebali biti brižni, iskreno zainteresirani, kompetentni i efikasni u obavljanju svojega posla. Ako je jedno iskustvo



korisnika u knjižnici bilo negativno, korisnik će izaći iz knjižnice uvjeren kako je svako iskustvo takvo, zato je važna pojedinačna briga za svakog korisnika. Mnogi autori ističu kako je važno da sami profesori u nastavi naglase mogućnosti i važnost korištenja knjižnice u istraživanjima. Bitno je naglašavati koliko knjižnica može pomoći u kvalitetnijim istraživanjima i tako utjecati na akademski uspjeh. Osjećaj povezanosti se naglašava u gore navedenome planu, kao dio studentskog iskustva. Veća povezanost knjižnice i studenta znači bolje iskustvo u samoj knjižnici, njenim uslugama i zaposlenicima. Knjižnica se treba promijeniti zato što je korisnicima potrebno da se ona promijeni (Stoffle 1996 prema Currie 2002). Kako bi se knjižnica učinkovito koristila potrebno je obrazovati se o svemu što ona nudi. No također je važno pružiti određenu visinu udobnosti pri korištenju knjižnice kako bi se olakšalo njeno korištenje. Zbog toga Bell nudi usporedbu trgovačkih centara i knjižnica. Smanjenjem prepreka olakšava se korištenje knjižnice, stvara se osjećaj ugone i mjesta gdje korisnici rado provode vrijeme bez nelagode.

## 8. Metodologija istraživanja

Cilj ovog rada je ispitati u kojim situacijama se javlja knjižnična anksioznost kod studenata, te dobiti uvid u iskustva studenata s knjižničnom anksioznošću. Za potrebe rada važno je istražiti što sve u poslovanju knjižnice, prema istraživanom uzorku, stvara anksioznost i izbjegavanje korištenja knjižničnih usluga i prostora knjižnice. Istražuje se i u kojoj mjeri je anksioznost povezana s korištenjem knjižničnih usluga od strane studenata. Za potrebe rada važno je istražiti što sve u poslovanju knjižnice, prema istraživanom uzorku, stvara anksioznost i izbjegavanje korištenja knjižničnih usluga i prostora knjižnice.

Ovo istraživanje nastoji odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja:

1. U kojem stupnju je prisutna anksioznost kod studenata i postoji li povezanost s godinom studija i spolu?
2. Koji se sve osjećaji javljaju kod knjižnične anksioznosti kod studenata?
3. Kako se studenti ponašaju u situacijama u kojima se javlja knjižnična anksioznost?
4. Na koji se način mogu ublažiti situacije koje izazivaju anksioznost u knjižnici?
5. U kakvom su odnosu knjižnična anksioznost i učestalost korištenja knjižničnih usluga?
6. Što ometa studente u korištenju knjižnice, te što ometa studente koji imaju viši stupanj anksioznih doživljaja?

Istraživački uzorak su studenti preddiplomskih i diplomskih studija na Sveučilištu u Zadru. Njihovo ponašanje, osjećaji i stavovi prema knjižnici pokazat će koliko knjižnica dobro posluje. Istraživanje će razjasniti kako rad i prostor knjižnice utječu na korištenje ili izbjegavanje usluga. Istražuje se preferirani način korištenja knjižnice, samoprocjena znanja i vještina pri korištenju knjižnice, kao i odnosi i osjećaji koji se javljaju u knjižnici, odnos prema knjižničarima, prostoru knjižnice, akademskim navikama studenata, samoprocjeni studenata o važnosti knjižnice u akademskom životu.

Instrument istraživanja je anketa. Istraživanje se provodi putem LimeSurvey. Anketa je rađena prema UMLAS skali (Undergraduate Multidimensional Library Anxiety Scale), s određenim promjenama kako bi se prilagodila zajednici koja se istražuje. Sama anketa neće biti prikazana u radu zbog autorskih prava autorice izvornog upitnika. S obzirom na to da nisu javno

dostupni podaci o pripadnosti pojedinih anketnih pitanja skalama koje UMLAS mjeri, provedene su eksplorativne faktorske analize. Takav postupak je potreban i zbog toga što se radi o prvom prijevodu na hrvatski jezik. Pored 56 pitanja iz UMLAS upitnika anketa je obuhvatila dodatnih 9 pitanja kako bi se preciznije ispitali pojedine teme vezane uz knjižničnu anksioznost.

Rezultati faktorske analize pokazuju kako je upitnikom obuhvaćeno sljedećih 6 tema: knjižnična anksioznost, preopterećenost informacijama, samoefikasnost u korištenju knjižnice, stav da je knjižnica dobro organizirana i ugodna, te stav da je važno znati koristiti knjižnicu, te procijenjenu važnost dobivanja pomoći od knjižničara. Barijere s knjižničnim osobljem su obuhvaćene u faktoru knjižnične anksioznosti. Anketa je obuhvatila dodatnih 7 pitanja o tome koliko je studentima važna pomoć knjižničara, zatim pitanja koja se temelje na ISO upitniku knjižničnog utjecaja, dio koji se odnosi na percipiranu korist od knjižnice. Također, anketa obuhvaća pitanja o tome što bi studentima smanjilo nelagodu u knjižnici.

Za potrebe daljnjih analiza korištena je skala anksioznosti koja obuhvaća kombinaciju pitanja iz UMLAS upitnika i novih pitanja koja su pripremljena posebno za ovaj diplomski rad. S obzirom na to da se UMLAS upitnik zbog autorskih prava ne smije objaviti, u prilogu je navedena nova mjerna skala knjižnične anksioznosti koja ne obuhvaća niti jedno pitanje iz izvornog UMLAS upitnika. Dvije mjerne skale su visoko povezane i imaju sličan obrazac povezanosti s drugim varijablama ispitanim u ovom istraživanju.

Važno je istaknuti kako skala knjižnične anksioznosti nije instrument za kliničku dijagnostiku poput psiholoških upitnika koji se temelje na MKB-10 i DSM-V priručnicima. Za razliku od toga, skala knjižnične anksioznosti mjeri različite stupnjeve doživljaja anksioznosti pri korištenju knjižnice, ali bez određivanja kritične razine koja bi se mogla tumačiti kao mentalni poremećaj. Sadržaj dijagnostičkih instrumenata za utvrđivanje anksioznosti u nekim aspektima može biti slična sadržaju upitnika knjižnične anksioznosti. Zbog toga je korisno pregledati kakve teme su zastupljene u psihodijagnostičkim upitnicima. Jedan od instrumenta za mjerenje anksioznih poremećaja je Beckov inventar anksioznosti (BAI) koji obuhvaća ispitivanje prisustva i somatskih i subjektivnih simptoma. Somatski obuhvaćaju primjerice otežano disanje, znojenje, crvenilo u licu, drhtanje, dok subjektivni simptomi obuhvaćaju prestrašenost, strah da će se dogoditi nešto najgore, strah od gubitka kontrole, nemogućnost opuštanja i slično. Drugi poznati instrument je Upitnik anksioznosti kao stanja i osobine ličnosti

(STAI). Obuhvaća samoprocjene trenutnog stanja uznemirenosti, nervoze, napetosti, zabrinutosti i prestrašenosti, te opću sklonost niskom zadovoljstvu, nemiru, uznemirujućim mislima, otežanom donošenju odluka, niskoj opuštenosti i slično. UMLAS upitnik, tj. dio upitnika koji se odnosi na anksioznost, obuhvaća pitanja o tjeskobi, prestrašenosti, te niskoj opuštenosti i osjećaju nesigurnosti u knjižnici, uz nesklonost traženju pomoći od knjižničara.

## 9. Rezultati upitnika

Na temelju provedenog istraživanja dobiveni rezultati pokazuju korištenje Sveučilišne knjižnice u Zadru i stanje knjižnične anksioznosti kod studenata. Vrijeme provođenja istraživanja je od 8. veljače 2021. do 22. ožujka 2021. U nastavku su prikazani rezultati istraživanja. Uzorak ankete obuhvaća 461 ispitanika, a anketu je u potpunosti ispunilo 262 ispitanika, no uključeni su i odgovori onih koji nisu u potpunosti ispunili anketu zbog važnosti odgovora. Anketu je ispunilo 86,8% studentica, i 10,4% studenata.

Najzastupljeniji studijski smjerovi u anketi su sa studija Informacijske znanosti, 54, zatim sa Studija za psihologiju 27 ispitanika i 25 ispitanika s Odjela za zdravstvene studije.

### 9.1. Prva tematska cjelina: pregled postotaka dobi i spola

Rezultati su pokazali da je najviše ispitanika, njih 65, rođeno 1998. godine, što čini 14,5%, zatim ide 1997. godina s 59 ispitanika, što je 13,2%, njih 56 je rođeno 2000. godine, što je 12,5%, a ispitanici rođeni 1999. godine čine 11,9% s 53 brojem ispunjenih anketa. Ispitanika rođenih 2001. godine je 52, što čini 11,6%, zatim ispitanici rođeni 1996. godine čine 11,4%, što je svega 51 student. Ispod 10% od ukupnih ispitanika su oni rođeni 1993. godine (4,9%) i 1994. godine (3,4%). Mlađi studenti su malo skloniji doživljavati anksioznosti pri korištenju sveučilišne knjižnice ( $r=0,17$ ;  $p<0,05$ ). No nema razlike u spolu i stupnju knjižnične anksioznosti (Welch  $t=0,41$ ,  $df=39,69$ ,  $p=0,68$ ).

### 9.2. Druga tematska cjelina: osjećaji koji se javljaju kod knjižnične anksioznosti kod studenata

Druga tematska cjelina se bavi knjižničnom anksioznosti, osjećajima i situacijama u kojima se ona javlja. Pri označavanju negativnih osjećaja koje su studenti ikad osjetili u knjižnici 38% je za osjećaj zbunjenosti, a 34% za osjećaj stidljivosti. Zatim slijedi nesigurnosti s 32% i osjećaj nervoze s 30%. Nesposobno se osjeća 23% studenata, ravnodušno 21%, napeto 18%, nelagodno 17% studenata, a 11% studenata se osjeća nemoćno, izloženo i smiješno. Otuđeno i posramljeno se osjeća 10% studenata. Uzrujano, zapanjeno, inferiorno i zastrašeno se osjeća 5% studenata. S time da se 1% studenata osjeća povrijeđeno, poraženo, ismijano i poniženo. Iz ovih je rezultata vidljivo kako se neki studenti ne snalaze u knjižnici, sram ih je pitati knjižničare, imaju osjećaj nesposobnosti korištenja knjižnice i osjećaju se napeto i nelagodno u knjižnici. Osim

toga osjećaji nemoćnosti, izloženosti, posramljenosti i inferiornosti su teški osjećaji i onemogućuju pravilno i lagodno korištenje knjižnice. Vidljivo je da se manji dio studenata ne osjeća sigurno i udobno u knjižnici što dovodi do izbjegavanja knjižnice.

Studenti sa Starog kampusa (107) koji imaju knjižničnu anksioznost doživljavaju sljedeće negativne osjećaje u knjižnici: stidljivost 40%, nesigurnost 36%, nervozu 35%, zbunjenost 34%, zatim 23% nesposobnost i 22% nelagodno. Napeto i ravnodušno se osjeća 21% studenata, dok se 16% osjeća smiješno i izloženo. Studenti s Novog kampusa koji imaju knjižničnu anksioznost doživljavaju sljedeće osjećaje u knjižnici: zbunjenost 38%, stidljivost 31%, nesigurnost i nervozu 28%, nesposobnost 21%, ravnodušnost 20% te napetost 18%. Za osjećaj zbunjenosti je 38% i 34% za osjećaj stidljivosti. Zatim slijedi osjećaj nesigurnosti s 32% i osjećaj nervoze s 30%. Nesposobno se osjeća 23% studenata, ravnodušno 21%, napeto 18%, a nelagodno 17% studenata, 11%. Nemoćno, smiješno i izloženo se osjeća 11% studenata. Postotak studenta koji se osjećaju posramljeno i otuđeno je 10%, te inferiorno se osjeća 5% studenata. Također 5% studenata se osjeća uzrujano, zastrašeno i zapanjeno. Dobro je to što je veoma mali postotak (1%) je izjavio da se u knjižnici osjeća povrijeđeno, poraženo, ismijano i poniženo, iz čega se može zaključiti da ih knjižničari nisu povrijedili, ismijali ili ponizili. Dok jedan student izjavljuje kako se u knjižnici osjeća izigrano. Nadalje, studenti koji doživljavaju viši stupanj knjižnične anksioznosti pri korištenju knjižnice i koji su zbog toga neskloni koristiti knjižnicu skloniji su doživljavanju sljedećih negativnih osjećaja pri svom posjetu Sveučilišnoj knjižnici: nervozno (0,45), posramljeno (0,42), nelagodno (0,40), nesposobno (0,39), stidljivo (0,38), izloženo (0,33), nesigurno (0,32), otuđeno (0,8), inferiorno (0,26), napeto i zastrašeno (0,24), smiješno (0,23) i nemoćno (0,22), zatim uzrujano (0,21) i povrijeđeno (0,17). Vidljive su razlike između sveukupnog broja ispitanika i onih kod kojih doživljavaju viši stupanj knjižnične anksioznosti u sljedećim osjećajima: posramljenost, izloženost, otuđenost, inferiornost, zastrašenost, smiješno i uzrujanost.

Tablica 1. pokazuje razlike u stupnju knjižnične anksioznosti između studenata koji doživljavaju i onih koji ne doživljavaju određene negativne osjećaje pri posjetu knjižnici.

Tablica 1 Razlike u stupnju knjižnične anksioznosti

	M (ne)	M (da)	t (Welch)	df	p	SD (ne)	SD (da)	% da (N=273)	r (s anx.)
<b>nervozno</b>	<b>1,60</b>	<b>2,35</b>	-7,3	122	0,00	0,61	0,84	30%	<b>0,45</b>
<b>stidljivo</b>	<b>1,62</b>	<b>2,23</b>	-6	135	0,00	0,59	0,90	34%	<b>0,38</b>
<b>nesposobno</b>	<b>1,67</b>	<b>2,37</b>	-5,6	79,3	0,00	0,63	0,94	23%	<b>0,39</b>
<b>nelagodno</b>	<b>1,69</b>	<b>2,5</b>	-5,4	54,1	0,00	0,63	0,99	17%	<b>0,40</b>
<b>posramljeno</b>	<b>1,72</b>	<b>2,8</b>	-5	28	0,00	0,64	1,10	10%	<b>0,42</b>
<b>izloženo</b>	<b>1,74</b>	<b>2,54</b>	-4,9	34,1	0,00	0,71	0,86	11%	<b>0,33</b>
<b>nesigurno</b>	<b>1,66</b>	<b>2,19</b>	-4,9	124	0,00	0,63	0,91	32%	<b>0,32</b>
<b>otuđeno</b>	<b>1,76</b>	<b>2,47</b>	-4,8	33,4	0,00	0,74	0,74	10%	<b>0,28</b>
<b>napeto</b>	<b>1,74</b>	<b>2,22</b>	-3,7	64,8	0,00	0,72	0,87	18%	<b>0,24</b>
<b>nemoćno</b>	<b>1,77</b>	<b>2,32</b>	-3,4	34,6	0,00	0,74	0,85	11%	<b>0,22</b>
<b>smiješno</b>	<b>1,77</b>	<b>2,33</b>	-3,3	35,1	0,00	0,73	0,91	11%	<b>0,23</b>
<b>zbunjeno</b>	<b>1,73</b>	<b>2,00</b>	-2,9	210	0,00	0,75	0,77	38%	<b>0,17</b>
ravnodušno	1,85	1,74	1,23	129	0,22	0,82	0,53	21%	-0,06

r - point-biserijalne korelacije

Najveće razlike u stupnju knjižne anksioznosti između studenata koji su naveli negativne osjećaje koje doživljavaju pri posjetu knjižnici i onih koji nisu doživjeli te osjećaje su prisutne kod sljedećih osjećaja: nervozno, stidljivo, nesposobno, nelagodno, posramljeno. Zatim slijede osjećaji izloženosti, nesigurnosti, otuđenosti, napetosti. Nešto manja razlika je s obzirom na to osjećaju li se nemoćno, smiješno i zbunjeno. U prosjeku, relativno najviši stupanj anksioznosti doživljavaju studenti koji su naveli sljedeće negativne emocije: posramljeno (M=2.8), izloženo (M=2.54) i nelagodno (M=2.5). Na temelju testova razlika i na temelju prosječnih vrijednosti može se zaključiti kako su emocije posramljenosti i nelagode ključni pokazatelji knjižnične anksioznosti.

Studenti koji se osjećaju zbunjeno u knjižnici imaju tek nešto malo viši stupanj knjižnične anksioznosti (M=2,00 vs. M=1,73). Zanimljivo je za primijetiti kako je najveći

postotak ispitanika naveo osjećaj zbunjenosti (38%) kao negativni osjećaj pri posjetu knjižnici. Dakle, zbunjenost je osjećaj koji nije ključan za anksioznost, ali je najčešći pri korištenju knjižnice. Drugim riječima, zbunjenost u knjižnici doživljavaju i mnogi studenti koji inače nisu anksiozni. Ovo se može tumačiti kao specifičnost u kontekstu knjižnice. Osjećaj zbunjenosti je istaknuti u pojedinim fazama traženja informacija prema ISP modelu prema Kuhlthau (1991, 366). Prema rezultatima 21% ispitanika je označilo u upitniku da se osjećaju ravnodušno kad su u knjižnici, ali među tim ispitanicima približno podjednako su zastupljeni anksiozni i ne-anksiozni studenti. Zbog toga nema razlike na t-testu (Tablica 1.). U tablici (iznad) nisu navedeni testovi razlika za osjećaje koje doživljava mali broj ispitanika (manje od 15 ispitanika). To su sljedeće emocije: inferiorno, zastrašeno, uzrujano, povrijeđeno, ismijano, poniženo, poraženo i zapanjeno. U budućim istraživanjima moguće je provjeriti jesu li osjećaji inferiornosti, zastrašenosti i sl. ipak više prisutni kod studenata s knjižničnom anksioznosti.

Za 37,8% studenata knjižnica je ugodno, sigurno i mirno mjesto za učenje i provođenje vremena (Tablica 2.), dok se oko 13% ispitanika ne slažu s tvrdnjom da je knjižnica ugodno mjesto za učenje. Rezultati pokazuju kako se 39,5% studenata osjeća opušteno u knjižnici, dok se oko 10% studenata ne osjeća opušteno u knjižnici. U prosjeku gledajući sve ispitanike slažu se s tvrdnjama da je knjižnica ugodno mjesto za učenje, osjećaju se sigurno i opušteno u njoj. Oko 13% ispitanika koji imaju knjižničnu anksioznost se ne slažu s tvrdnjom da je knjižnica ugodno mjesto za učenje, dok je to kod cjelokupnog uzorka oko 10%.

Tablica 2 Knjižnica je ugodno mjesto za učenje

	Broj ispitanika	%
<b>1 uopće se ne slažem</b>	13	<b>3,7</b>
<b>2 ne slažem se</b>	32	<b>9,2</b>
<b>3 nesigurno</b>	68	19,5
<b>4 slažem se</b>	104	29,8
<b>5 u potpunosti se slažem</b>	132	37,8

Tablica 3 Osjećam se opušteno u knjižnici

	Broj ispitanika	%
<b>1 uopće se ne slažem</b>	14	4,0
<b>2 ne slažem se</b>	21	6,0
<b>3 nesigurno</b>	57	16,3
<b>4 slažem se</b>	119	34,1
<b>5 u potpunosti se slažem</b>	138	39,5



Jedna je studentica podijelila svoje prvo iskustvo dolaska u Sveučilišnu knjižnicu A9: „Samo jednom sam se osjećala tjeskobno u knjižnici ali to je bilo na prvoj godini, kada sam prvi puta otišla sama u knjižnicu, no tjeskoba nije došla radi same knjižnice, bila je to normalna tjeskoba i nervoza koju iskusi većina bruceša kada prvi puta dođu na fakultet, još daleko od kuće, gdje je sve novo i nepoznato ali nakon tih prvih par tjedana navikavanja na studentski život, zavoljela sam knjižnicu i cijeli fakultet općenito, te od tada rijetko, gotovo nikada, ne osjećam negativne osjećaje ni u knjižnici, ni na fakultetu generalno.“ Ovaj odgovor govori o anksioznosti i zastrašenosti koju bruceši imaju pri ulasku u knjižnicu, veoma je pozitivno što se ta anksioznost nije zadržala, tj. studentica ju više ne osjeća pri korištenju knjižnice.

Kod knjižnične anksioznosti su česte i afektivne prepreke, što je vidljivo iz sljedećih odgovora A39: „Najviše ju ja sama sebi stvorim prije nego što uđem“ i A40: „Mene osobno ne hvata panika i nelagoda zbog same knjižnice i pronalaska literature ili okršaja sa knjižničarima (to me samo naljuti) nego zbog samog ulaska u knjižnicu, ali isto vrijedi i kad idem u banku, na MUP, na poreznu, svugdje gdje vlada formalnost,“ sličan odgovor ovome je A51: „Inače imam blagi osjećaj nepripadanja i kao da me svi odmjeravaju kada uđem u knjižnicu. Malo nelagodno, ali prođe nakon nekog vremena kad se smjestim i krenem učiti.“ i A53: „Često se osjećam izolirano ali promatrano, te nekad taj osjećaj postane nesnošljiv, zbog čega sam prestao učiti u knjižnici.“ time je vidljivo kako studenti koji imaju anksioznost se uvijek osjećaju anksiozno neovisno o mjestu gdje su, zbog toga bi knjižnica trebala svoj prostor učiniti što ugodnijim za studente kako bi se smanjila, ako ne i potpuno smanjila knjižnična anksioznost. Ovi odgovori naglašavaju kako se studenti osjećaju nelagodno u knjižnici, izolirano i promatrano, te imaju osjećaj da smetaju drugima.

### **9.3. Treća tematska cjelina: ponašanja studenata u situacijama u kojima se javlja knjižnična anksioznost**

Neke od anksioznih situacija nastaju zbog rupa u znanju od strane studenata i straha koji proizlazi iz toga A15b: „Nisam znala reći ime autora pravilno.“ A16: „Nisam mogla pronaći knjigu koja je bila na lako uočljivom mjestu.“ A45: „Kada moram razgovarati sa knjižničarom u punoj prostoriji,“ A48c: „Kad trebam tražiti pomoć od knjižničara dok on/a radi nešto, imam osjećaj da ih smetam u nečem važnijem od mog pitanja pa pokušavam sama pronaći što mi treba sve dok ne provjerim da sam stvarno sve pregledala.“ A49: „Jedino ako se u knjižnici

*nalazi mnogo ljudi koje nastojim ne ometati.*“ Sljedeće situacije nastaju kada se studenti boje da smetaju knjižničarima i drugima oko sebe A45: „*Kada moram razgovarati sa knjižničarom u punoj prostoriji*“ ovaj je odgovor čest bio i u prijašnjih istraživanjima spomenutima u teoriji i oni govore o strahu koji studenti osjećaju u knjižnici, kao i nelagodi i sramu kada moraju razgovarati i tražiti pomoć od knjižničara ispred drugih studenata i time priznati da nešto ne znaju. Također studenti smatraju kako oni nisu prioritet u poslu knjižničara, naglašavajući u odgovoru kako se oni možda bave nečim važnijim od studentskog upita.

Mnogi odgovori nisu bili vezani samo uz osjećaj anksioznosti, već i uz druge, u teoriji navedene osjećaje, na primjer izloženo, nelagodno, nervozno, zastrašeno, nesposobno i stidljivo. Iako su pojedini studenti izrazili negativne osjećaje prema knjižnici, ima i onih koji se u knjižnici ne osjećaju tjeskobno (33), na primjer odgovori A61: „*U knjižnici se uvijek osjećam dobrodošlo,*“ A2c: „*Zar se itko u knjižnici osjeća neugodno i tjeskobno????,*“ A13: „*Niti jedna situacija mi nije izazvala tjeskobu, jako se sigurno osjećam u knjižnici.*“ kao i odgovori A17: „*Nisam imala takvih situacija,*“ A43: „*Knjižnica je jedina prostorija na Svečilištu koja mi ne izaziva tjeskobu.*“ Studenti su općenito anksiozni za vrijeme ispitnih rokova A68c: „*Svi označeni osjećaji vezani su ugl uz ispitno razdoblje.*“

Nadalje se navode situacije i osjećaji koje su studenti doživjeli u knjižnici od strane drugih studenata. Najčešći komentari su glasno pričanje u knjižnici, i ometanje drugih studenata zbog nedostatka mjesta za tiho učenje. Veliki broj studenata se žali na ponašanje drugih studenata A3a: „*U jednom trenu je bilo previše ljudi i time previše buke,*“ A11: „*Previše studenata odjednom u čitaonici, odnosi se na Novi kampus,*“ A42b: „*Količina buke tijekom ispitnih rokova te broj studenata u knjižnici.*“ iz ovih je odgovora vidljivo da u knjižnici nema dovoljno mjesta za učenje kao ni za tihi rad, koji je potreban studentima za obavljanje akademskih obaveza. Kao i osjećaj da smetaju drugima, što ometa studente pri fokusiranju na rad. Dobiveni su i odgovori poput A6: „*konzumiranjem hrane ili učenjem na glas u tihoj čitaonici.*“ Na poneke odgovore iz upitnika knjižničari bi mogli utjecati i zabraniti unošenje hrane i pića u prostor knjižnice, upravo zato što u knjižnici ima malo mjesta i često studenti smetaju jedni drugima. Također je važno naglasiti kako nemaju svi studenti bonton korištenja knjižnice, i ponašaju se kao u privatnom prostoru A41b: „*Malo mi je bilo neugodno kad je jedan korisnik usred ljeta došao u knjižnicu sjeo u jednu "fotelju" uzeo knjigu i podigao noge u sandalama na suprotnu "fotelju", bez obzira za drugu osobu koja je mislila sjesti tamo.*“ Ove

situacije je teško kontrolirati, iako stvaraju nelagodu korištenja knjižnice. Situacije koje bi knjižničari mogli kontrolirati su utišavanje glasnih studenata, no kako je vidljivo iz sljedećeg odgovora oni to rijetko rade A50a: “*Inače sam apolutno zadovoljna korištenjem knjižnice, dakle i za informacije vezane za seminare, posudba knjiga, sve do učenja. Najružnije je kada ste tako jako zadovoljni svime, osjećate udobnost i koncentraciju za učenje i onda nekulturni ljudi glasno pričaju tamo gdje većina uči i šuti, a pri tome knjižničari pravovremeno ne opomenu, nego onaj najhrabriji mora zamoliti da prestanu i učiti ponašanju u istom prostoru.*“

#### 9.4. Četvrta tematska cjelina: ublažavanje situacija koje izazivaju anksioznost u knjižnici

Oni koji su rekli da se osjećaju anksiozno u knjižnici koriste sljedeće aktivnosti da se smire: šetnja, disanje, fokusiranje na rad. Rezultati su pokazali da 51% studenata ignorira situaciju ili problem koji im stvara nelagodu, što ne znači nestajanje osjećaja nelagode. Njih 18% odustaje od obavljanja zadataka i napušta knjižnicu, što je veliki broj studenata koji odustaje od svojih obaveza i izbjegava boravak u knjižnici. Te se 30% bavi drugim stvarima da se smire poput slušanja glazbe ili čitanja knjige.

Studenti koji ignoriraju situaciju kad se osjećaju tjeskobno u knjižnici (51% studenata) imaju malo viši stupanj knjižnične anksioznosti (Tablica 4). Nema značajne razlike u stupnju anksioznosti između studenata koji se smiruju i oni kojih se ne smiruju slušanjem glazbe. Relativno najveća, ali ipak niska razlika je u stupnju anksioznosti između studenata koji odustaju napuštanjem knjižnice (18% studenata) i onih koji se ne smiruju na taj način.

Tablica 4 Razlike u stupnju knjižnične anksioznosti s obzirom na to smiruju li se studenti na određeni način ili ne

	M (ne)	M (da)	t (Welch)	df	p	SD (ne)	SD (da)	% da (N=273)	r (s anx.)
Ignoriranje	<b>1,72</b>	<b>1,93</b>	-2,29	271,0	0,02	0,75	0,77	51%	<b>0,14</b>
Odustajanje..	<b>1,71</b>	<b>2,37</b>	-4,93	61,3	0,00	0,69	0,88	18%	<b>0,33</b>
Slušanje glazbe..	1,87	1,74	1,45	197,7	0,15	0,82	0,63	30%	-0,08

r – point-biserijalne korelacije

U istraživanju za cjelokupni broj ispitanika je 31 student izjavio da se ne osjeća tjeskobno u knjižnicama Sveučilišta u Zadru. Nadalje, dobiveni su sljedeći rezultati za pitanje

što bi studentima smanjilo nelagodu u knjižnici: ljubazni knjižničari (73%), da je ono što traže dostupno i lako za koristiti (66%) i 24% studenata bi nelagodu smanjilo da im knjižničari nikad sami ne prilaze i da ih ne ometaju. Studentima koji doživljavaju viši stupanj anksioznosti u knjižnici nelagodu bi najviše smanjilo sljedeće: online anonimni chat, mogućnost postavljanja pitanja bez prisustva drugih osoba. Zanimljivo je uočiti da studentima koji su više anksiozni nelagodu ne bi smanjili ljubazni knjižničari, niti knjižničari koji im prilaze. Upravo obrnuto, anksioznim studentima to smeta, oni ne žele da im knjižničar prilazi ( $r=0,13$ ) i da je ljubazan ( $r=0,21$ ). Studentima koji doživljavaju viši stupanj anksioznosti nešto malo više je važno da ih knjižničar pozdravi ( $r=0,12$ ). Dodatno, studentima koji su više anksiozni, i je manje važno da je knjižničar kompetentan i da im daje korisne savjete ( $r=0,17$ ).

Na razini cijelog uzorka većina studenata nije anksiozna i zbog toga čak 73% ispitanika navodi kako bi im nelagodu u knjižnici snizili ljubazni knjižničari.

Nadalje, rezultati su pokazali da je u komunikaciji s knjižničarima, studentima važno da su knjižničari ponajviše ljubazni (44), spremni pomoći (22), pristupačni (17), puni kompetentni (13), susretljivi (9), brzi (8), stručni (5), komunikativni (4), razumijevanja (4), otvoreni (4), nasmiješeni (4). Sljedeće karakteristike su dali samo pojedini korisnici: da su knjižničari profesionalni, efikasni, informirani, dostupni, informativni, da ne smetaju, pristojni, korisni, zainteresirani, fleksibilni, uslužni, srdačni, jasni, obzirni, snalažljivi, posvećeni, opušteni, da ne ismijavaju, učinkoviti, strpljivi, prijateljski, dragi, strpljivi.

Osim navedenih osjećaja poneki studenti su opisali što im je još važno u komunikaciji s knjižničarima,. Nadalje, ponekim studentima je važno da ih knjižničari ne ometaju u poslu A30: „*da ne smetaju*,” i A54: „*da me ostave na miru*,” 13%, iako je u teoriji spomenuto da bi samostalno prilaženje studentima pomoglo pri razvoju odnosa između korisnika i knjižničara, iz dobivenih rezultata studenti bi radnije da ih se ne smeta dok rade nešto u knjižnici. Dok drugi studenti izjavljuju, kao što je vidljivo u odgovoru A41a: „*Da su obzirni , tipa ako vide da tražim nešto za što znam gdje je a ne mogu iz prve naći da mi malo pomognu.*“ U dobivenim odgovorima studentima smeta A50a: „*Inače sam apolutno zadovoljna korištenjem knjižnice, dakle i za informacije vezane za seminare, posudba knjiga, sve do učenja. Najružnije je kada ste tako jako zadovoljni svime, osjećate udobnost i koncentraciju za učenje i onda nekulturni ljudi glasno pričaju tamo gdje većina uči i šuti, a pri tome knjižničari pravovremeno ne opomenu,*

*nego onaj najhrabriji mora zamoliti da prestanu i učiti ponašanju u istom prostoru..“ i A50c: „kada knjižničari ne upozore osobe koji glasno pričaju, telefoniraju u prostoru gdje se uči i gdje je obično tišina.“ Također je vidljivo iz odgovor ispitanika A47a: „Kada je knjižnič(a)r gledao u laptop i imao slušalice bilo mi je žao prekinuti i smetati, Kada se izgubim u policama knjižnice i moram tražiti pomoć“ da mehaničke prepreke (slušalice) uvelike otežavaju korištenje knjižnice, jer je to još jedan korak koji se mora prijeći da bi se obavio zadatak zbog kojeg studenti dolaze u knjižnicu. Iz odgovora je vidljiva i nesigurnost koju studenti osjećaju pri pregledavanju polica, osjećaju se nemoćno i nesigurno kada sami istražuju.*

Zatim važne stvari pri komunikaciji s knjižničarima su: A63: „*Vrlo je važno da su uvijek nasmijani i spremni na raznolike upite, profesionalnost i fleksibilnost su neizbježni elementi za izgradnju kvalitetnog knjižničara.*“, A64: „*angažiranost u pronalasku literature,*“, A65: „*preporuke i savjeti,*“ i A66: „*da mi daju potreb(n)e informacije*“ iz čega je vidljivo kako je studentima važno da dobiju potrebne informacije, kao i preporuke i savjete od strane knjižničara. Vrlo su važne kompetencije samih knjižničara kako bi mogli pružiti studentima građu koja im je potrebna. Pri traženju literature studentima je od velike pomoći znanje knjižničara: A67: „*Sve što je navedeno - ljubaznost i stručnost, a oduševi me kad mi sami preporuču nešto što nisam tražila (tražila), a smatraju da mi može pomoći. Fascinirana sam količinom znanja te informacija koje posjeduju.*“ Naglašavanje angažiranosti u pronalasku literature može značiti i da knjižničari pripomognu pri traženju literature, a ne da ostave taj zadatak samim studentima. Naravno važne su i same kompetencije knjižničara: A38: „*Da su spremni pomoći i da mi znaju dati odgovarajuću literaturu,*“ A44a: „*Da je osoba spremna pomoći s pronalaženjem literature*“ i studentima je važno da knjižničari uoče kada oni nešto ne znaju A42a: „*obraćanje pažnje na ono što mi treba.*“ Studentima je važno da su knjižničari pristojni i da ne očekuju od studenata da znaju sve potrebne informacije, i da su upućeni u rad knjižnice, kao što je vidljivo iz odgovora ispitanika A44b: „*Kada zaposlenik nije ljubazan, kada ne zna održavati mir u knjižnici i kada ne pomogne s prolaskom literature.*“, A50b: „*Pristojnost i uvažavanje svakog pitanja-ne ismijavanje istih ili podrugljivo ponašanje jer svi imamo svoj smjer, zanimanje i nismo dužni znati apsolutno sve.*“ A58b: „*da se dok sa mnom pričaju ne bave drugim stvarima (tipkanje na mobitel i slično),*“ A78: „*važno mi je da me pozorno slušaju dok im objašnjavam što točno tražim...*“ govori o važnosti posvećenosti knjižničara svakome korisniku, kao i uslužnosti koju trebaju pružiti svakome korisniku.

Jedna je studentica izjavila da zove cimericu da dođe po nju, ovdje je vidljivo kako se teško studentima samostalno nositi s anksioznošću. Jedan je student izjavio da se ode umiti ili pak potpuno napusti knjižnicu. Studentica (A74) piše „*racionaliziram si da nije tako strašno biti izložen u knjižnici, ionako nitko ne obraća pažnju*“ (na druge ljude) te pri opisu ove situacije jasno je izražen osjećaj koji je naglašen u teoriji: izloženost. Dok jedna studentica (A75) piše: „*Samo nastavim radit ono što sam došla radit :|,*“ druga studentica izjavljuje A76: „*Fokusiram se na sebe i ono što je meni u tom trenutku potrebno*“ prema tome se može zaključiti da iako su studenti pod stresom koji može utjecati na njihov akademski uspjeh, trude se nositi sa situacijom i što prije završiti rad u knjižnici i napustiti njen prostor. U dobivenim odgovorima 31 student je izjavio da se ne osjeća tjeskobno u knjižnici.

Na temelju rezultata je vidljivo da studenti već imaju načine smirivanja u knjižnici, poput vježbi disanja, šetnje ili fokusiranje na rad. Iako se prema danim iskazima može vidjeti kako je i samo fokusiranje na rad u tjeskobnom/ anksioznom stanju veoma teški pothvat. Dok poneki ipak napuštaju knjižnicu kada im postane tjeskobno u njoj što uzrokuje neobavljanje zadataka zbog kojih su došli u knjižnicu.

Više studenata je iskusilo da im je knjižničar rekao da se sami snađu u traženju literature, zbog čega je moguće da je puno studenata pod odgovore s „Što vam je još važno u komunikaciji s knjižničarima?“ stavilo da im je važno da im knjižničari pomognu u traženju literature. Primjer za ovo ponašanje je odgovor jedne studentice (A4) kada je tražila pomoć knjižničara u knjižnici: „*Tražila sam savjet za literaturu koja bi me dobro usmjerila za pisanje seminara, na što sam dobila odgovor: "Imate bazu podataka, ključne riječi i naći ćete sami." Inače nikad ne pitam knjižničara za pomoć, međutim u ovakvim situacijama mi je stvarno trebala. Bila sam povrijeđena i mislim si, koji je tvoj posao ako ne želiš pomoći studentima. Krajnje bezobrazno i neprofesionalno! Što je najbolje, i radi se o knjižnici na našem faksu.*“ No taj odgovor nije jedini u vezi traženja pomoći od knjižničara A5: „*Tražila sam pomoć u odabiru prikladne literature za pisanje seminarskog rada. (tema je predložena od strane profesora, poprilično opširna , tako da je i popis literature takav). Kao odgovor od knjižničarke u knjižnici na faksu dobila sam: "Imate baze podataka pa pretražite sami!"*“ Odgovori poput A47b: „*Da mi jasno objasne kako sama mogu naći beke stvari, da mi brzo daju ono što ih tražim, da me ne gledaju ludno (čudno) kada ih nešto pitam*“ i A48b: „*Da knjižničarka ili knjižničar ne misle i ne ponašaju se prema meni kao da je moje pitanje glupo jer meni to možda nije poznato, a oni su*

*dobro upoznati s tim što pitam.*“ govore o tome kako bi se knjižničari trebali ponašati profesionalnije i biti prijateljski nastrojeni prema korisnicima kako se ne bi stvorila nelagoda. Studenti koji traže pomoć ponekad ju ne dobiju zbog neprofesionalizma knjižničara, zbog čega su neki studenti (3) napisali da od knjižničara očekuju da budu profesionalni. Rezultati su pokazali da 269 studenta smatra kako su knjižničari prezauzeti da im pomognu.

U suprotnosti s ovime studenti su izjavili i pozitivna iskustva s knjižničarima A68a: *“Dogodi se da mi treba knjiga, a da znam samo prezime autora, dio naslova i slično. Knjižničari su gotovo uvijek znali na što mislim i gdje se nalazi. Uvijek ugodno iskustvo.*“ Iz sljedećih je odgovora vidljivo koliko je potrebna pažnja knjižničara na pojedinog korisnika koji postavlja informacijski upit. Ljubaznost u komunikaciji je naglasilo više studenata, što govori o važnosti koju ona ima, što se može iščitati iz sljedećih odgovora A62: *„Važno mi je da su ljubazni; smatram da ljubaznost olakšava komunikaciju, te smanjuje mogućnost negativnih osjećaja prilikom korištenja knjižnice i knjižničnih usluga.*“ A63: *„Vrlo je važno da su uvijek nasmijani i spremni na raznolike upite, profesionalnost i fleksibilnost su neizbježni elementi za izgradnju kvalitetnog knjižničara.*“ A69: *„Važno mi je da su pristupačni, da me usmjeravaju na prave izvore koji su mi potrebni vezano za učenje, pisanje radova.*“ A70: *„Važna mi je uljudnost i da poštuju moje vrijeme kao što ja poštujem njihovo.*“ A78: *„Važno mi je da me pozorno slušaju dok im objašnjavam što točno tražim, odnosno kakva mi je literatura potrebna i da mi, u skladu s tim, pokušaju pomoći.*“ Izjava jedne studentice govori puno toga o odnosu knjižničara i studenata A10b: *„ako je dobar (knjižničar) dobro (iskustvo), ako je loš (knjižničar) užasno (iskustvo).* Ovdje je vidljivo kako samo jedno loše iskustvo može imati visok utjecaj na percepciju o knjižničarima i da sami knjižničari moraju biti pažljivi pri radu sa studentima kako bi, ako ne sva barem većina iskustava bila dobra.

Studentima bi nelagodu u knjižnici smanjilo da su knjižničari ljubazni 73%, da ono što traže je lako dostupno i lako pronaći 66%, da postoje upute kako koristiti knjižnicu 47%, online upute o korištenju knjižnice i knjižničnih izvora 32%, 31% studenta su izjavili da bi im nelagodu smanjilo kada bi mogli postavljati pitanja bez prisustva drugih osoba. Njih 21% bi nelagodu smanjila online anonimna chat usluga. Samo 19% studenata je izjavilo kako bi im nelagodu smanjilo da im knjižničari nikad ne prilaze i da ih ne ometaju. Dok je 17% studenata izjavilo da bi im nelagodu smanjilo da im knjižničari sami prilaze i nude pomoć. Njih 15% je

izjavilo da bi online komunikacija putem Skypea, WhatsAppa, Vibera i slično smanjila nelagodu u knjižnici.

Komunikacija studenata s knjižnicom za vrijeme Covid-19 pandemije, koja je trajala od ožujka 2020 do veljače 2021 studenti su s knjižnicom mogli komunicirati putem: e-maila, telefonom, Facebook (inbox stranice Sveučilišne knjižnice), rijetkim slučajevima putem SMS-a, studenti su također mogli svoje upite slati putem mrežnog obrasca (Google forms). Prema rezultatima 65% studenata nije komuniciralo s knjižnicom, 21% je komunicirao putem telefona, a 21% putem e-maila. Svega 47% studenata je izjavilo da im je Covid-19 oblik komunikacije olakšao komunikaciju s knjižnicom, 22% je izjavilo da im se smanjio stres pronalaska informacija kao i stres zbog komunikacije.

Važno je naglasiti da iako se u knjižnicu moglo doći učiti za vrijeme Covid-19 mjera mnogi studenti to nisu iskoristili i nisu dolazili, što je vidljivo iz sljedećih odgovora, kada su studenti pitani što ih je ometalo u korištenju knjižnice A36: „Covid mjere, dostupnost online izvora.“ „Rijeđe ju posjećujem zbog mjera, ne zato što to želim.“ Ovdje je također važno naglasiti česte odgovore o korištenju mrežnih izvora knjižnice A68b: „S obzirom na situaciju koja je vladala u protekloj godini, e-mail i telefon su bili super zamjena. Dogovorila sam se s ljudima kada cu doći po gradu i kako je vratiti.“ A71: „Pronalazim sve potrebno na internetu.“ No mnogi studenti koriste online izvore jer ih pri dolasku u knjižnicu ometa A72: „nepovoljna lokacija.“ Dosta studenata je izjavilo kako su išli osobno u knjižnicu, čak i s Covid-19 mjerama, koji govori o važnosti knjižnice u obrazovanju studenata i njihovom odnosu s knjižnicom A2b: „Otišla bi direkto u knjižnicu. Ne postoji bolest ili virus koji bi me spriječio da odem u knjižnicu.“ Važno je istaknuti iskustvo jedne studentice A73: „Sve mi je isto. Komunikacija online stvara mi jednak stres kao i uživo.“ Ovdje je vidljivo kako neovisno o načinu komunikacije studenti ipak imaju anksioznost i stres prilikom komunikacije s knjižnicom. Dok drugi studenti izjavljuju kako se ništa nije promijenilo u komunikaciji. Problemi s kojima se jedna studentica susrela su bili u vezi vraćanja knjiga i zakasnine za vrijeme pandemije zbog COVID-19, prema njoj A1: „zbog ove pandemije nebi trebalo biti zakasnine jer knjige nisam vratila samo zato sto idem online na fakultet, a ne jer sam zaboravila.“ Također objašnjava situaciju u kojoj se našla: „receno mi je da knjige posaljem, a postarina bi kostala oko 60kn jer su knjige jako teske, a ne isplati mi se putovati do Gospica samo da vratim knjige.“ Ovdje se javlja neobzirnost od strane knjižnice za studente koji ne žive u istome gradu gdje se nalazi



knjižnica. Studenti izjavljuju kako koriste mrežni pristup izvorima knjižnice pa nemaju potrebu dolaziti fizički u samu knjižnicu.

### **9.5. Peta tematska cjelina: odnos knjižnične anksioznosti i učestalosti korištenja knjižničnih usluga**

Peta tematska cjelina bavi se učestalosti korištenja knjižnice. Od 262 ispitanika 24% nikad ne posjećuje Središnju knjižnicu, a 40% nikad ne posjećuje knjižnicu na Novome kampusu. Njih 31% nikad ne pretražuje kataloge knjižnice, a 48% nikad ne pretražuje online baze podataka. Rezultati su pokazali da 123 ispitanika, što je 49,4%, koristi pomoć koju knjižnica nudi pri istraživanju. Rezultati pokazuju da je 35% studenata pohađalo predavanja o korištenju knjižnice. Njih 58,2% koristi i druge knjižnice za svoja istraživanja, te 73% ispitanika je izjavilo da su im knjižničari pomogli u traženju literature. Studenti koji imaju izraženiju anksioznost i nesklonost korištenju knjižnice malo rjeđe koriste središnju knjižnicu ( $r=0,26$ ), dok studenti s Novog kampusa kod kojih je više izražena knjižnična anksioznost rjeđe koriste mrežnu stranicu ( $r=0,22$ ) i online katalog knjižnice ( $r=0,22$ ). Ostale korelacije nisu statistički značajne, nema povezanosti između učestalosti korištenja središnje knjižnice i stupnja anksioznosti. Ispitanici najčešće koriste Gradsku knjižnicu Zadar, 168 ispitanika, zatim Znanstvenu knjižnicu Zadar, 51 ispitanik.

O koristi koju su studenti dobili od knjižnice se saznaje da je knjižnica ne samo informacijski centar već i mjesto za druženje studenata, te ima ulogu u društvenome životu studenata. Nadalje knjižnica je prema odgovorima korisna kao mjesto za učenje, zatim upoznavanje drugih studenata. Rezultati su pokazali da je 74% studenata dobilo korisne informacije za studij u knjižnici. Njih 68% je knjižnica pomogla u istraživanju.

Njih 38% je dobilo nove ideje i interese koristeći knjižnicu. A 37% studenata je knjižnica uštedjela vrijeme te za 34% je pomogla da ostvare bolji uspjeh na ispitima. Jedna je studentica napisala da su ju u knjižnici naučili pronalaziti građu na policama. Iz ovih odgovora je vidljivo kako knjižnica ima važno mjesto u akademskome obrazovanju studenata. Knjižnica u svome poslovanju teži biti mjesto u kojem se studenti osjećaju ugodno, provode vrijeme i uče, zbog toga je ovaj odgovor važan jer govori o korištenju knjižnice što je jedna od primarnih svrha Sveučilišne knjižnice.

Tablica 5 Razlike u stupnju knjižnične anksioznosti s obzirom na to jesu li studenti koristili pomoć knjižničara i pohađali predavanje o korištenju knjižnice

	M(ne)	M(da)	t (Welch)	df	p	SD(ne)	SD(da)	% da (N=273)	r (s anx.)
Koristio/la sam pomoć koju knjižnica nudi u pretraživanju	<b>2,09</b>	<b>1,76</b>	3,53	201	0,00	0,85	0,75	67,3%	<b>-0,19</b>
Pohađao/la sam predavanje o korištenju knjižnice	1,85	1,87	-0,17	189	0,86	0,76	0,79	35,4%	-0,03
Knjižničari su mi pomagali u traženju literature za moj istraživački zadatak	<b>2,05</b>	<b>1,72</b>	3,10	121	0,00	0,80	0,72	72,8%	<b>0,18</b>

r – point-biserijalne korelacije

Studenti koji nisu koristili pomoć knjižničara i knjižnice općenito u traženju literature imaju malo viši stupanj knjižnične anksioznosti. Nema razlike u stupnju anksioznosti između studenata koji jesu i koji nisu pohađali predavanje o korištenju knjižnice. Svega 142 studenta pripada knjižnici na Starome kampusu, dok 172 studenta pripadaju knjižnici na Novom kampusu.

Tablica 6 Dobiveni odgovori studenata koji koriste knjižnicu na Starome kampusu daju sljedeće podatke o učestalosti korištenja knjižnice

	Mean	Std.Dev.
<b>Posjećivanje:Središnja knjižnica</b>	<b>2,55</b>	1,57
<b>Pretraživanje online kataloga na stranici knjižnice (CROLIST)</b>	1,58	1,64
<b>Korištenje: Mrežna stranica knjižnice</b>	1,41	1,50
<b>Pretraživanje baza podataka</b>	1,02	1,40

Tablica 7 Dobiveni odgovori sa studenata koji koriste knjižnicu na Novome kampusu daju sljedeće podatke o učestalosti korištenja knjižnice

	Mean	Std.Dev.
<b>Posjećivanje:Novi kampus</b>	2,08	1,55
<b>Korištenje: Mrežna stranica knjižnice</b>	1,66	1,55
<b>Pretraživanje online kataloga na stranici knjižnice (CROLIST)</b>	1,61	1,68
<b>Pretraživanje baza podataka</b>	1,12	1,53
<b>Posjećivanje:Središnja knjižnica</b>	1,12	1,32

Nema značajnih korelacija anksioznosti i učestalosti korištenja knjižnice Novog kampusa, možda zbog toga što više ne postoji čitaonica za tihi rad pa studenti manje koriste. Učestalost korištenja je  $M=2,08$  (skala 1-5). Svega 28 studenata koristi građu iz obje knjižnice. Međutim, zanimljiva je negativna korelacija stupnja anksioznosti i učestalosti korištenja mrežne stranice knjižnice i CROLIST kataloga. Možda su studenti s novog kampusa više usmjereni na samu posudbu, a manje na korištenja čitaonice. Također studenti s Novog kampusa su u prosjeku malo manje skloni knjižničnoj anksioznosti nego studenti sa Starog kampusa.

## 9.6. Šesta tematska cjelina: što sve ometa studente u korištenju knjižnice, te što ometa studente koji imaju viši stupanj anksioznih doživljaja?

Popriličan broj studenata se žali na neprivačnost prostora knjižnice 248, zatim na starost knjižnice i njezinih prostorija kao što je vidljivo u sljedećem odgovoru ispitanika A10a: „Samo dolaženje u knjižnicu i penanje uza stepenice, nigdje nikoga, tišina, sve zastarjelo i prastaro stvara već laganu tjeskobu...jednom otisla i više nikada...hvala al svega ima u Gradskoj knjižnici.“, Drugi sličan odgovor daju ispitanici A12a: „Parket u knjižnici na starom kampusu jako škripi dok se ulazi, izlazi, hoda, pomice stolica itd. Samo se mali dio knjiga može samostalno, uživo pretraživati i taj dio je duž cijele čitaonice, nimalo odvojen od prostora gdje ostali uče: ukoliko ne prođem (pronađem) brzo ono što tražim, odustanem jer mislim da ometam i uznemirujem druge (isto stari kampus). Novi kampus: pre skucen prostor za učenje. Kada uči sam drugi smetaju tebi, kada uči u grupi vi smetate drugima, A19: „Nije (ništa stvaralo anksioznost). Jedino na novom kampusu je premalo mjesta, premalo kompjutera koji su ujedno i zastarjeli i premalo privatnosti. Stari kampus je poprilično daleko,“ A46: „Kada je puno ljudi, a prostor nije velik.“ A55: „Bila je tišina, svi su učili ili nešto radili, a ja ušla i sve

*dok sam došla do svog mjesta parket je škripao.*“ U ovim odgovorima je vidljivo kako prostor knjižnice, tj. mehaničke prepreke ometaju uspješan rad u knjižnici. Ovi odgovori spadaju pod mehaničke prepreke u knjižnici, koje uvelike smetaju studentima pri korištenju knjižnice jer im stvara neugodnosti, smetaju drugim studentima, rade buku čak i kad ne žele (parket koji škripi). Buka u knjižnici ometa 234 studenta, 244 studenta su izjavila kako su računala u knjižnici uvijek zauzeta. Rezultati su pokazali da studente u knjižnici ometa manjak privatnosti u knjižnici (211), nedostatak slobodnih mjesta (204). Mnogi studenti ne idu u knjižnicu jer ih u korištenju ometa velika udaljenost od knjižnice (195), nedostatak prijevoza (261).

Tablica 8 Prikaz rezultata što u knjižnici smeta studentima koji imaju višu knjižničnu anksioznost

	<b>Anksioznost</b>
<b>Ometa me: manjak privatnosti</b>	<b>0,32</b>
<b>Ometa me: neprivlačnost interijera</b>	<b>0,22</b>
<b>Ometa me: djelatnici su previše zauzeti da bi mi pomogli</b>	<b>0,17</b>
<b>Ometa me: nema građe i izvora koji želim</b>	<b>0,14</b>
<b>Ometa me: građa koju želim uvijek je posuđena</b>	<b>0,13</b>
<b>Ometa me: dobivam potrebne informacije drugdje</b>	0,11
<b>Ometa me: nema dovoljno mjesta</b>	0,06
<b>Ometa me: računala su uvijek zauzeta kad ih trebam</b>	0,05
<b>Ometa me: previše je bučno</b>	0,02
<b>Ometa me: radno vrijeme nije prikladno</b>	0,01
<b>Ometa me: velika udaljenost</b>	-0,03
<b>Ometa me: nemam vremena</b>	-0,04
<b>Ometa me: nema prikladnog prijevoza</b>	-0,09

r – point-biserijalne korelacije

Studentima koji doživljavaju viši stupanj knjižnične anksioznosti u knjižnici više smeta manjak privatnosti, zatim neprivlačnost interijera, dojam da su djelatnici previše zauzeti da bi im pomogli, te nedostatak građe.

Za 228 studenata rad u knjižnici je otežan kada je potrebna građa posuđena. Odgovori poput A15a: „Mali broj dostupne literature koja mi je obvezna za kolegij,“ A57: „Malo primjeraka knjige ili je dio ispitne literature, A58a: „Bilo bi super kad bi knjižnica imala više građe koja je studentima potrebna.“ govore o neusklađenosti građe, koju knjižnica ima, s nastavim programima. Iz odgovora ispitanika A48a: „Nedostatak motivacije“ i A59: „ne želim“ se može iščitati da studenti izbjegavaju knjižnicu zbog nedostatka motivacije, iako nije

naznačeno je li nedostatak motivacije za učenje ili samo korištenje knjižnice. Više studenata izjavljuje da bi čitaonica trebala raditi noću, A60: „*poželjela bih da duže radi ili da ima ponekad noćne ture učenja*“ iz čega se vidi da ne odgovara svima radno vrijeme knjižnice, jer poneki studenti imaju drugačije navike učenja npr. učenje po noći. Na što se nadovezuje pitanje o radnom vremenu knjižnice. Mnogi studenti nemaju vremena ići u knjižnicu za vrijeme radnog vremena knjižnice kao što je vidljivo u sljedećem odgovoru A2a: „*Privatno slobodno vrijeme. Nemam previše vremena zbog obaveza na fakultetu.*“

## 10. Rasprava

U daljnjem tekstu je raspisana rasprava prema istraživačkim pitanjima istraživanja korištenja Sveučilišne knjižnice u Zadru i knjižnične anksioznosti.

1. U kojem stupnju je prisutna anksioznost kod studenata i postoji li povezanost s godinom studija i spolu?
2. Koji se sve osjećaji javljaju kod knjižnične anksioznosti kod studenata?
3. Kako se studenti ponašaju u situacijama u kojima se javlja knjižnična anksioznost?
4. Na koji se način mogu ublažiti situacije koje izazivaju anksioznost u knjižnici? / na koji način knjižničari potiču ili ublažavaju stanja anksioznosti kod studenata?
5. U kakvom su odnosu knjižnična anksioznost i učestalost korištenja knjižničnih usluga?
6. Što ometa studente u korištenju knjižnice, te što ometa studente koji imaju viši stupanj anksioznih doživljaja?

### 10.1. Prvo istraživačko pitanje

Za prvo istraživačko pitanje „U kojem stupnju je prisutna anksioznost kod studenata i postoji li povezanost s godinom studija ili spolom?“ se otkrilo da su mlađi studenti skloniji doživljavati anksioznost pri korištenju Sveučilišne knjižnice. Razlike za spol nema.

U istraživanju Shoham i Mizrachi (2001) mlađi studenti su također imali višu knjižničnu anksioznost, i dokazali su da što je viša godina studiranja to je manja knjižnična anksioznost, s

čime se slaže i istraživanje Erfanmanesha (2011). Rezultati istraživanja Ahmada, Ismaila i Khana (2021) također nisu pronašli razliku u spolu za knjižničnu anksioznost, kao ni u istraživanju Lu i Adkins (2012), iako kod Ahmada, Ismaila i Khana (2021) studenti nižih godina studija jesu imali višu knjižničnu anksioznost nego oni viših godina. Kod Jiao i Onwuegbuzie (1996) muški studenti su imali viši stupanj knjižnične anksioznosti. Suprotno tomu, kod Shoham i Mizrachi (2001) ženske studentice su te koje su imale viši stupanj knjižnične anksioznosti.

## 10.2. Drugo istraživačko pitanje

Rezultati istraživanja knjižnične anksioznosti pri korištenju Sveučilišne knjižnice u Zadru, za drugo istraživačko pitanje pokazuju koji se sve osjećaji javljaju kod studenata koji su povezani s knjižničnom anksioznosti. Uspoređujući dobivene rezultate s Retzingerovom (1995, 1108-1109) podjelom osjećaja i ponašanja koji se mogu javiti pri knjižničnoj anksioznosti zaključuje se da studenti imaju osjećaj nepripadanja unutar knjižnice, stvara im se nervoza pri korištenju knjižnice. U istraživanju MacPhearson (2015) nesigurno se osjeća 49.3%, dok je u rezultatima upitnika pokazano da se na Sveučilištu u Zadru 32% studenata osjeća nesigurno u knjižnici. Kod MacPhearson 17% studenata osjeća nervozu u knjižnici, dok se u knjižnicama Sveučilišta u Zadru 30% studenata osjeća nervozno. Kod MacPhearson se 16% studenata osjeća neudobno, a na Sveučilištu u Zadru 17% studenata se osjeća nelagodno, što pokazuje sličnosti između studenata na sveučilištu West Indies na Jamajci i studenata Sveučilišta u Zadru. Od danih odgovora studenti koji se osjećaju nelagodno u knjižnici, poneki se u njoj zato osjećaju jer se tako osjećaju u svim mjestima gdje vlada formalnost. Nelagodu, prema Jiao i Onwuegbuzie, osim zbog samog prostora knjižnice, studenti mogu osjećati i zbog ponašanja knjižničara kao i zbog načina na koji se usluge koriste. Što, prema Ansari (2009, 425- 426) spada pod prepreke s pružateljima usluge, dok kod Retzinger (1995, 1108- 1109) nelagoda je socijalno-društveni nemir koji upućuje na društveno okruženje. Kot i Jones (2014, 566) pišu kako je za knjižnicu važno da stvori okruženje koje pogoduje učenju i uspjehu studenata. Prostor knjižnice spada pod udobnost knjižnice pri Bostickinoj LAS skali. No mnogi su autori prilagodili LAS zajednici koju istražuju, pa je tako ova prepreka kod Shoham i Mizrachi (2001, 306) prepreka fizičke udobnosti. Dok bi kod Van Kampenine (2004, 32) MLAS skale ovo bila razina udobnosti u zgradi knjižnice. U AQAK skali (Anwar, Sajjad, Ismail i Khan, 2021) to pripada knjižničnom okruženju. U upitniku odgovori vezano uz prostor knjižnice najviše govore o gužvi i buci koju

stvaraju drugi studenti A6, A7, A8, A11, A12, A42b, A46, A50a i A50c. Zatim o parketu koji škripi i time skreće pozornost na studente koji njime prolaze (osjećaj izloženosti) te također ometa druge pri radu A12 i A55. Okruženje u knjižnicama Sveučilišta u Zadru je opisano u sljedećim odgovorima A10, A12, A19. Pri istraživanju utjecaja i učinaka visokoškolske knjižnice, Morić Filipović i Dragija Ivanović (2012, 10) su istražile i pokazatelje koji govore o opremi i prostoru knjižnice. O sigurnosti prostora, atmosferi za čitanje i učenje, ugodnosti prostora, osjećajem jednakosti s drugim posjetiocima i osjećajem pripadanja piše i ISO 16349: 2014, pokazatelj 4.2.4 „Utjecaj na stanje pojedinca.“ Iz odgovora danih u upitniku se može vidjeti kako okruženje knjižnice stvara nelagodu, tjeskobu, osjećaj izloženosti, nervozu i stidljivost. Abusin i Zainab (2010) su svoje rezultate također podijelili i na negativnu percepciju prema okruženju knjižnice, gdje se 62.7% studenata žalilo na smetnje i buku u knjižnici. Dok je u istraživanju Ahmada, Ismaila i Khana (2021) okruženje knjižnice imalo najmanju srednju vrijednost za prepreke s okruženjem knjižnice.

Rezultati upitnika su pokazali kako se 5% studenata osjeća zastrašeno, dok je kod MacPhearson to 10% studenata. No ovi se osjećaju mogu, od strane knjižničara, razumjeti kao negativno ponašanje (McAfee 2018, 47). Nerazumijevanje osjećaja koji spadaju pod knjižničnu anksioznost dovode do rizika da knjižničari krivo reagiraju i time uvrijede korisnika koji je pod stresom zbog ovih osjećaja. Ove afektivne prepreke također dovode do poteškoća u obavljanju zadataka i do izbjegavanja korištenja knjižnice. Kao što je u istraživačkom pitanju navedeno osjećaji koje se javljaju kod studenata u knjižnici su zbunjenost s 38%. Zbunjenost se navodi u samoj definiciji knjižnične anksioznosti prema „Online Dictionary for Library and Information Science.“ Zbunjenost se pojavljuje i u trećoj fazi procesa traženja informacija, uz nesigurnost i sumnju, prema Kuhlthau (1991, 366). Iz ovoga je vidljivo da su studenti nesigurni pri pretraživanju, osjećaju se prepravljeno informacijama i zbunjeni su u kojem smjeru trebaju krenuti pri traženju informacija. Mellon (1986) također spominje zbunjenost kao jedan od najčešćih osjećaja kojim su studenti opisivali svoje iskustvo u knjižnici. Nadalje, McAfee (2018, 242) navodi kako je zbunjenost dio osjećaja knjižnične anksioznosti koji je vezan uz odnos studenata i knjižničara. Na što se nadovezuju podatci iz istraživanja Abusina i Zainaba (2010) gdje su studenti izjavili da zbog toga što ih je osoblje knjižnice tretiralo s ravnodušnošću (64.7%) su se osjećali zbunjeno. U istraživanju MacPhearson (2015) 51.3% studenata se osjeća zbunjeno, što je polovica ispitanih. Ona također pripisuje osjećaj zbunjenosti pod emocionalne prepreke, koje ovise o odnosu studenata i knjižničara. Prema Retzingeru (1995, 1108- 1109)

zbunjenost, uz ravnodušnost koju osjeća 21% studenata prema upitniku, spadaju pod kontekst srama. Izjave koje se koriste pri zbunjenosti i ravnodušnosti upućuju na zbrkane misaone procese, moguće mucanje, zaboravljivost. Studenti se mogu osjećati izdvojeno, ošamućeno, zapanjeno. Swope i Katzer (1972), kao i Courtois i Liriano (2007, 2) navode da bi knjižničari trebali prići i pomoći onim studentima koji izgledaju zbunjeno pri traženju građe u knjižnici. Uz osjećaj zbunjenosti, McAfee (2018, 242) navodi i stidljivost kao jednu od emocionalnih prepreka koje su povezane s odnosom studenata i knjižničara. Studenti Sveučilišta u Zadru su izjavili da ih se 34% osjeća stidljivo u knjižnici, što prema Retzingeru (1995, 1108- 1109) pripada pod osjećaj neadekvatnosti, kada se studenti osjećaju nedovoljnim za vlastitu ili tuđu idealnu percepciju njih samih. Drugi osjećaji povezani uz neadekvatnost su neuspješnost, inferiornost, bespomoćnost, nesposobnost, bezvrijednost. Nesposobno se u knjižnicama Sveučilišta u Zadru osjeća 23% studenata. Mellon (1986) u istraživanju navodi da je osjećaj nesposobnosti nastao kod studenata koji smatraju da drugi imaju razvijenije vještine od njih samih, kako je sramotno nešto ne znati te da postavljanje upita otkriva njihovu nesposobnost i time se udaljavaju od korištenja knjižnice. Istraživanje je pokazalo da se na Sveučilištu u Zadru 18% studenata osjeća napeto u knjižnici. Retzinger (1995, 1108- 1109) napetost postavlja u kontekst nelagode. Nemir u društvenom okruženju koji studenti osjećaju, uz dosad navedene osjećaje pokazuje strah, sram i nervozu pri korištenju knjižnice. Nadalje, osjećaj koji se javlja kod studenata u knjižnicama na Sveučilištu u Zadru je otuđenost s 10%. Do otuđenja, prema McAfee (2018, 230) može doći u slučaju da se sram pogrešno prepozna kao neprilagođeno ponašanje od strane knjižničara. Otuđenost kod Retzingera (1995, 1108- 1109) ukazuje na osjećaje nepripadanja ili druge načine odvajanja od drugih, slično otuđenosti je napuštenost, odvojenost, odbojnost, povučенost. Drugi osjećaj koji ima 11% odgovora od ispitanika je da se studenti osjećaju smiješno u knjižnici. Prema Retzingeru (1995, 1108- 1109) ovaj osjećaj spada pod ismijavanje, da se napravi da druga osoba izgleda budalasto ili drugačije, da ju se povrijedi. Samo je jedan student napisao da se u knjižnici osjeća izigrano, što je slično Retzingerovom opisu osjećaja smiješno.

Osjećaj nemoći osjeća 11% ispitanika, prema Retzingeru (1995, 1108- 1109) osjećaj nemoći, kao i stidljivost je kada se osoba osjeća nedovoljno za vlastitu ili tuđu idealnu sliku. Važno je naglasiti McAfeein zaključak da iako frustracija i zbrka ne izgledaju kao očit znak srama, kada se napravi poveznica između nemoći i frustracije postaje jasno kako sram ima veliku ulogu. I zbog toga se nemoć temelji na sramoti. Mellon (1986) piše da se izbjegavanje



temelji na sramu. Pošto, oni koji ne priznaju da ne znaju nešto, sakrivaju svoje neznanje i time stvaraju prazninu u njemu. Sakrivanjem neznanja oni ustvari izbjegavaju informacije. Prema Ansari (2009, 425- 426) studenti koji osjećaju nelagodu izbjegavaju informacije. Jedan od osjećaja koji su studenti označili da doživljavaju u knjižnici je osjećaj izloženosti, 11%. Odgovor poput A74 jasno opisuje situacije u kojima se studenti nalaze. Osjećaju se izloženo ne samo pred knjižničarima, ako trebaju priznati da im treba pomoć ili da nešto ne znaju, već i pred drugim studentima koji se nalaze u knjižnici. Prema Retzingeru (1995, 1108- 1109) inferiorno se osjećaju osobe koje smatraju da su nedovoljne u vlastitim očima ili očima drugih, na Sveučilištu u Zadru inferiorno se osjeća 5% studenata. Uzrujano se osjeća također 5% studenata, osjećaj uzrujanosti kod Retzingera se stvara kada je osoba emocionalno povrijeđena, slično kao što je navedeno kada se osoba osjeća smiješno, poraženo ili zastrašeno.

Retzinger gore navedene osjećaje i ponašanja knjižnične anksioznosti stavlja u kontekst srama. U istraživanju rezultati su pokazali kako se 10% studenata osjeća posramljeno. Sram je, kod ispitanika vidljiv u odgovorima kako bi im nelagodu smanjilo da mogu postavljati pitanja bez prisustva drugih osoba (31%), a za online anonimni chat je 23% studenata izjavilo kako bi im smanjilo nelagodu u knjižnici. Ovi rezultati pokazuju sličnost s istraživanjem Robinson i

Reid (2007, 7) gdje je 47% studenata navelo da preferiraju chat uslugu, i njih 7% je izjavilo kako je to zbog vlastite osobnosti, na primjer sramežljivosti. Prema Mellon (1986, 162) strah koji studenti osjećaju pri informacijskim upitima je zato što smatraju kako su oni ti koji su nesposobni, dok su drugi studenti kompetentniji od njih. Iz rezultata se može iščitati kako se sram kod studenata stvara i zbog mehaničkih prepreka: parket koji škripi kada prolaze kroz prostor knjižnice, zbog čega ih svi gledaju, imaju osjećaj da ometaju druge studente u učenju. S čim se potvrđuje istraživanje Abusina i Zainaba (2010), gdje se 62.7% studenata žalilo na smetnje i buku koja je nastala pomicanjem namještaja ili od drugih studenata. Prema Lewisu (1971 prema McAfee 2018, 238) posramljenost potiče sakrivanje, što ponovno dovodi do izbjegavanja korištenja knjižnice.

Prema Krollu (2004, 21 prema Luthmann 2007, 777) doživljaj knjižničara i knjižnice može biti da je ona zloslutna, dosadna, komplicirana, nepristupačna ili irelevantna. Stereotipi o knjižničarima ne pomažu pri promociji knjižnice kao važnog dijela obrazovanja, i mogu rezultirati izbjegavanjem knjižnice. Kao što Green (1994, 19- 24) navodi da su jedne od prepreka i slika i percepcija knjižnice i knjižničara. Na temelju rezultata je vidljivo da je

studentima bitno da su knjižničari ljubazni, spremni pomoći, pristupačni, susretljivi, brzi, učinkoviti, posvećeni i drugo. Iz čega se može iščitati vrijednosti koje studenti cijene kod knjižničara i primjenom istih knjižničari mogu unaprijediti svoje poslovanje. Posvećenost pažnje pojedinom korisniku znači puno u razbijanju stereotipa kao i u stvaranju pozitivnog odnosa s knjižnicom. Hernon i Pastine (1977, 137) u svome istraživanju navode osjećaj smetanja korisnika kada treba nešto upitati knjižničara. U istraživanju Anwara, Al- Kandarija i Al- Quallafa (2004 prema Harun i Noor, 2014) studenti su također imali osjećaj da smetaju knjižničarima ako im postavljaju pitanja.

Što se može usporediti sa zaključkom istraživanja Lua i Adkinsa (2012, 1- 4), gdje korisnici navode da im komunikacija s knjižničarima ima puno veći utjecaj na knjižničnu anksioznost nego ona od mehaničkih prepreka. U istraživanju Shoham i Mizrachi (2001) najviši stupanj knjižnične anksioznosti imaju studentice i to kod prepreka s knjižničarima. Dok u istraživanju Anwara, Al- Kandarija i Al- Wuallafa (2004 prema Harun i Nor, 2014) studenti imaju viši stupanj knjižnične anksioznosti isto kod komunikacije s knjižničarima. Kod Šwigon, prema Cronbachovoj Alpha skali 0.75 studenata je naglasilo prepreke s knjižničarima. Dok kod MacPhearson, manji postotak studenata smatra da su im knjižničari prepreka u korištenju knjižnice. U istraživanju Ahmada, Ismaila i Khana (2021) studenti viši stupanj knjižnične anksioznosti osjećaju kod prepreka s knjižničarima. U prosjeku istraživanja knjižnica Sveučilišta u Zadru se slažu s tvrdnjama da je knjižnica ugodno mjesto (37,8%), osjećaju se opušteno u njoj (39,5%) te se osjećaju sigurno u njoj (srednja vrijednost 4,34).

### 10.3. Treće istraživačko pitanje

Treće istraživačko pitanje „Kako se studenti ponašaju u situacijama u kojima se javlja knjižnična anksioznost?“, analizirano je u nastavku teksta. Na temelju odgovora iz upitnika se saznalo da poneki studenti izbjegavaju dolazak u knjižnicu, koji dovodi do izbjegavanja informacija jer im ne odgovora okruženje knjižnice: A10a. Odustaju od traženja informacija jer misle da smetaju drugima A12, A49. Također imaju nelagodni osjećaj da ih svi promatraju A45, A51, A53. U situacijama u kojima se studentima javlja knjižnična anksioznost studenti odustaju od pretraživanja informacija. Kuhlthau (1991, 366) naglašava kako se odmah u prvoj fazi inicijacije pri pretraživanju informacija javlja nesigurnost, kada se uz to poveže i neugodno okruženje knjižnice, i osjećaj izloženosti studenti se osjećaju nelagodno. Osjećaju sram

pričajući s knjižničarima u punoj prostoriji, i time kao što navode Gross i Latham (2007, 337) sakrivaju svoj nedostatak vještina od knjižničara ili drugih studenata. Također u Melloninom istraživanju (1986) se otkrilo kako se strah kod studenata pojavio jer smatraju kako su drugi kompetentniji od njih, da je nedostatak vještina sramotan i da ga zbog toga treba sakrivati, a postavljanje pitanja otkriva njihovo neznanje.

#### 10.4. Četvrto istraživačko pitanje

Na temelju rezultata za četvrto istraživačko pitanje „Na koji se način mogu ublažiti situacije koje izazivaju anksioznost u knjižnici?“ se može iščitati kako studenti s knjižničnom anksioznošću najčešće ignoriraju situaciju u kojoj se nalaze.

Iz rezultata se može iščitati kako neprofesionalnost ili odbijanje pomoći od strane knjižničara utječu na knjižničnu anksioznost, kao i okruženje knjižnice. Dok Jacobson i Mark (1995 prema Van Kampen Breit i Cooke, 2015, 8) navode kako bi knjižničari trebali biti ti koji pomažu studentima da postanu informirani korisnici. U istraživanju knjižnica Sveučilišta u Zadru je također otkriveno da studenti imaju osjećaj da smetaju, posebice knjižničar nešto radi za stolom, što je vidljivo iz odgovora A47a i A48c. Zbog čega Hernon i Pastine (1997, 138) navode da knjižničari trebaju biti na raspolaganju i poticati pitanja. No također i pripaziti načine kako se pojedine usluge prenose korisnicima (Van Kampen- Breit i Cooke, 2015, 12). U istraživanju Abusina i Zainaba (2010) studenti su izjavili kako nisu dobili edukacije od strane knjižničara niti su održavali redu knjižnici. U njihovom istraživanju 64.7% studenata je izjavilo kako se knjižničari prema njima odnose s ravnodušnošću zbog čega su nenakloni knjižničarima, pod stresom, anksiozni i zbunjeni: A77: „*interes za pomoc u pronalasku literature.*“ U istraživanju korištenja knjižnice Sveučilišta u Zadru to je vidljivo sljedećim odgovorima iz ankete A44b, A50a i A50c. Te u istraživanju Abusina i Zaniaba (2010) 47% studenata je uvjerenjeno kako knjižničari nerado pomažu, a 17.1% smatra da se knjižničari ponašaju neprofesionalno. U rezultatima upitnika ovo je vidljivo iz odgovora kako bi studenti željeli da se knjižničari ponašaju prema studentima, naglašavali su ljubaznost, spremnost pomoći, profesionalnost.

Dobiveni odgovori u rezultatima govore o tome kako poneki studenti ne žele da ih se smeta pri radu (A30 i A54), dok drugi traže od knjižničara da im pomognu kada vide da nešto

ne znaju. Van Kampen- Breit i Cooke (2015) navode kako knjižničar ne može pomoći korisniku sve dok korisnik ne inicira prvi kontakt. No Swope i Katzer (1972) opažaju kako je često bilo kakva ponuda pomoći od strane knjižničara dobrodošla. Pošto knjižničari ne mogu znati je li korisnik sposoban sam pronaći traženu građu ili nije.

Tvrđnju Swopea i Katzera (1972) zagovara i ACRL studija, koja nudi pet područja u kojima knjižnica pomaže studentima, te pod brojem pet je navedeno da pomoć knjižničara u procesu istraživanja poboljšava učenje. Dilevko (prema Magi, Mardeusz 2013, 606) naglašava kako interakcija s korisnikom daje uvid u korisnikove vještine i perspektivu, zbog čega su informacijski upiti vrlo važan dio komunikacije između knjižničara i korisnika. Za vrijeme informacijskih upita knjižničari trebaju biti posvećeni korisniku, kroz odgovore upitnika su vidljive želje korisnika A44b, A58b, A78. Dobiveni odgovori nisu u skladu s poslovanjem knjižnica, posebice ako se osvrne na Josey (1964 prema Simmonds i Ingold) koji naglašava kako knjižničari ne smiju zaboraviti kako je knjižnica uslužna agencija, i zbog toga se od njih očekuje da budu ljubazni, uljudni i spremni da odgovore na koristan način. U istraživanju su dobivena dva odgovora gdje su knjižničari odbili pružiti uslugu, što prema Josey (1964 prema Simmonds i Ingold) može rezultirati izbjegavanjem tih knjižničara i izbjegavanje korištenja knjižničnih usluga. Prema Loomis i Frank (1995) knjižničari trebaju ići dalje od osnovnog podučavanja pristupima informacija i obuhvatiti pohranjivanje, organiziranje i pretvaranje informacija u proizvod znanja. Dok Zhong i Alexander (2007, 141) govore o odgovornosti koju knjižnica ima da bi olakšala studentsko obrazovanje preko svojih usluga, osigura pristup izvorima. Sukladno s time je dobiven sljedeći odgovor A67. Gore navedeni osjećaji se mogu staviti pod četiri emocionalne prepreke, prema Mellon (1986): 1. korisnici imaju osjećaj da smetaju knjižničarima, 2. korisnici se osjećaju glupi ili neuki, 3. korisnici su uvjereni da bi već trebali znati odgovore na vlastite upite, 4. korisnici vjeruju da se zbog postavljanja pitanja njihovi postupci prikazuju kao neuspjeh s njihove strane.

Iz odgovora A9 je vidljivo kako učestalo korištenje knjižnice može umanjiti knjižničnu anksioznost, što je potvrđeno istraživanjem MacPhearson (2015) gdje su studenti drugog semestra imali manju anksioznost korištenja knjižnice nego studenti prvog semestra. Što potvrđuje i istraživanje Erfanmanesha (2011). U istraživanju Jiao i Onwuegbuzie (2001 prema Abusin i Zainab) napominju kako razvijanje informacijske pismenosti kod korisnika također

može smanjiti knjižničnu anksioznost. McAfee (2011, 242) napominje da se osjećaji knjižnične anksioznosti mogu smanjiti boljim poznavanjem samih knjižničara i rada knjižnice.

Osim same obzirnosti na osjećaje studenata, knjižničari bi trebali i sam prostor knjižnice održavati sukladno Bellovoj (2011, 113) usporedbi trgovačkih centara i knjižnica. u ovoj usporedbi prostor knjižnica bi trebao biti čist s jasnim znakovima koji pružaju osjećaj ugone i pripadanja okruženju u kojem se korisnici nalaze. Kako bi se poboljšao odnos knjižničara i korisnika, Van Kampen- Breit i Cooke (2015, 12) navode neke od prijedloga poput uklanjanje nereda sa stola, postavljanje uputstava na stolu. Upute kako koristiti knjižnicu bi uvelike smanjile nelagodu koju studenti osjećaju u knjižnici. Zatim privatnost i anonimnost pri postavljanju upita igra veliku ulogu pri smanjenju nelagode kod studenata. Veći je postotak studenata koji žele mir i da ih knjižničari ne ometaju pri korištenju knjižnice, nego onih koji žele da im knjižničari prilaze i pružaju pomoć.

#### 10.5. Peto istraživačko pitanje

U petom istraživačkom pitanju „U kakvom su odnosu knjižnična anksioznost i učestalost korištenja knjižničnih usluga?“ se prema danim odgovorima može zaključiti kako je ishod knjižnične anksioznosti često izbjegavanje korištenja knjižnice i njezinih usluga.

Iz sljedećih odgovora se može iščitati odnos studenata prema knjižnici: A10a. Sam prostor knjižnice stvara anksioznost i smanjuje korištenje knjižničnih usluga. Zatim A12a, A19. Iz ovih je odgovora vidljivo kako manjak privatnosti i neugodan prostor knjižnice utječu na učestalost korištenja knjižnice tj. navedene prepreke ometaju studente u radu u knjižnici te ju zbog toga izbjegavaju.

#### 10.6. Šesto istraživačko pitanje

Za šesto istraživačko pitanje „Što ometa studente u korištenju knjižnice, te što ometa studente koji imaju viši stupanj anksioznih doživljaja?“ slijedi rasprava. Studentima koji doživljavaju viši stupanj knjižnične anksioznosti u knjižnici više smeta manja privatnosti, zatim neprivlačnost interijera, dojam da su djelatnici previše zauzeti da bi im pomogli, te nedostatak građe. Iz dobivenih rezultata je vidljivo kako je knjižnica mnogim studentima siguran prostor za provođenje vremena i učenje. No ne smiju se zanemariti studenti kojima ona nije siguran

prostor, i knjižnica bi trebala osigurati da svim studentima, ili barem većini bude udobno u prostoru knjižnice.

Dio građe knjižnice koji se može samostalno pregledavati je u istom prostoru kao i mjesto za učenje, zbog čega studenti smetaju jedni drugima pri učenju i korištenju knjižnice, i time se stvaraju negativni osjećaji prema prostoru knjižnice. U odgovorima je navedeno kako poneki studenti odustanu od korištenja knjižnice i pregledavanja literature, jer ometaju druge i osjećaju da imaju premalo privatnosti, da su izloženi, što dovodi do nelagodnih osjećaja koje Retzinger navodi, a to su osjećaji nervoze, nesigurnosti, uzrujanosti. Daljnim istraživanjima knjižnične anksioznosti i knjižničnih prepreka koje utječu na nju bi se moglo detaljnije istražiti kako pojedini negativni osjećaji utječu na korištenje knjižnice.

## 11. Zaključak

Knjižnice kao informacijska središta doprinose radu ustanove unutar koje djeluju no i zajednici unutar koje djeluju. Kako bi knjižnica otkrila posluje li pravilno važno je raditi analize njenog rada i time dobiti uvid u stavove korisnika prema knjižnici i njihove potrebe. Prilagodba skala za istraživanje knjižnične anksioznosti govori o tome kako na knjižničnu anksioznost mogu utjecati razni čimbenici zbog čega je važno da se skale za istraživanje prilagode zajednici koja se istražuje. Ne doživljavaju svi korisnici knjižnične prepreke na isti način, zbog čega je važno i prilagoditi rad knjižnice kako bi odgovarao što većem broju korisnika. Pet knjižničnih prepreka su afektivne prepreke, mehaničke prepreke, prepreke s knjižničarima, udobnost knjižnice i poznavanje knjižnice, one onemogućuju korisnicima da pravilno koriste knjižnicu i njezine usluge. Mnogi korisnici smatraju kako su oni ti kojima nedostaje određeno znanje korištenja knjižnice i sram ih je tražiti pomoć knjižničara, i zbog tog osjećaja srama će prije izbjegavati knjižnicu nego tražiti pomoć. Knjižnična anksioznost, najčešće opisana kao nelagoda koju korisnici osjećaju u knjižnici onemogućava pravilno korištenje knjižnice zbog negativnih osjećaja koje korisnici osjećaju u knjižnici i koji ih ometaju pri korištenju knjižnice.

Ovo istraživanje nudi prvi korak pri razumijevanju knjižnične anksioznosti i njenih utjecaja pri traženju informacija, kao i odnosu prema knjižnici. Nesigurnost, strah, bespomoćnost i osjećaj srama koji proizlaze iz knjižnične anksioznosti rezultiraju izbjegavanjem informacija kao i korištenjem knjižničnih usluga. Zaključak koji bi se iz ovog istraživanja mogao izvući je da studenti osjećaju veliki pritisak pri traženju informacija, no pošto su razvili vještine skrivanja nervoze i straha, knjižničari nisu svjesni ovih situacija, i to sve rezultira nedoradenom uslugom određene potrebe za informacijom i gubitkom korisnika. Knjižnica gubi i na statusu informacijske ustanove, kao što je u literaturi i raznim istraživanjima poslovanja knjižnice naglašeno, udobnost u knjižnici je važna za rad knjižnice i njene korisnike, i u tome je knjižnična anksioznost ozbiljan problem koji zahtjeva daljnja istraživanja. Istraživanjem bi se pokazalo koliko obrazovanje korisnika o radu knjižnice uvelike pomaže pri samopouzdanju kod informacijskog istraživanja kao i smanjenju knjižnične anksioznosti. Naglašavajući važnost udobnosti knjižnice i prijateljskog odnosa između knjižničara i korisnika u odnosu na smanjenje knjižnične anksioznosti jasno se očituje kako popravljanjem barem dviju knjižničkih prepreka se za veliki broj korisnika smanjuje knjižnična anksioznost. Točnije, poveznice između osjećaja anksioznosti koji se pojavljuju kod korisnika su neadekvatan prostor i neljubazni knjižničari. Zbog čega je važno obratiti pozornost na pažnju i savjete koje korisnici

dobiju pri pretraživanju uz pomoć knjižničara jer su oni kao što je vidljivo od presudne važnosti za rad korisnika, kao i za rad same knjižnice. Važnost dobrog odnosa knjižničara i korisnika ovisi o prilagodbi samih knjižničara na razne situacije u kojima on svojom reakcijom i savjetom može utjecati na, i smanjiti, osjećaje srama, nepripadanja i nelagode. Ako studenti dožive pozitivna iskustva u knjižnici, ponovno će se vratiti u nju, a kako bi se to ostvarilo knjižnica treba ponuditi više različitih mogućnosti korištenja usluga. Na knjižničare se treba gledati kao one koji su kompetentni i spremni pomoći, a ne kao na prepreku. Gledajući ponudu usluga knjižnice, važno je naglasiti kako je stvarna bit iskustva knjižnice, vrijednost koja se u knjižnici dobije, a ne sama usluga. Važna je kvaliteta, a ne dobiveni proizvod, a kvaliteta se može dobiti kroz komunikaciju s knjižničarem i razumijevanjem stvarne potrebe za određenom informacijom. Prijedlog je postavljanje uputa što se sve i na koje načine može koristiti u knjižnici, kako bi korisnici bili upoznatiji s radom knjižnice i dobili takoreći dopuštenje da sami koriste određene usluge. Znanje koje knjižničari prenose korisnicima je dio cjelokupne organizacije knjižnice, i ako korisnici zbog knjižnične anksioznosti izbjegavaju koristiti knjižnicu gube ne samo informacije već i određeno iskustvo same knjižnice.



## 12. Popis literature

1. Abigail Loomis, Deborah Fink. 1993. "Insttuction: Gateway to the Vial Library." *The Krtual Libraq: Ksions and Realities*. Uredili Lavema M. Saunders. 1933 Westport, CT: Mleckler. Pronađeno u Jacobson, Trudi E. i Beth L. Mark. 1995. „Teaching in the Information Age.“ *The Reference Librarian* 24, br. 51-52, 105-120, DOI: 10.1300/J120v24n51\_11
2. Abusin, K. A. i Zainab, A. N. 2010. „Exploring library anxiety among Sudanese university students.“ *Malaysian Journal of Library & Information Science*. br.15.1
3. ACRL: A Division Of The American Library Association Guidelines, Standards, and Frameworks n.d. „Guidelines, Standards, and Frameworks.“ Pristupljeno: 21. veljača 2021. <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>
4. Ahmad, Sajjad Ismail, Muhammad i Amjid Khan. 2021. "PREVALENCE OF LIBRARY ANXIETY AMONG UNDERGRADUATE MEDICAL STUDENTS" *Library Philosophy and Practice* br. 4755. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4755>
5. Allison, DeeAnn. 2015. „Measuring he Acadmic Impact of Libraries.“ *Libraries adn the Academy*. br. 15. 10.1353/pla.2015.0001
6. Ansari, Novera. 2009. „The Relationship Between Perceived Size of Library Collection and Library Anxiety Among Undergraduate Students at International Islamic University.“
7. Anwar, Mumtaz A., Noriah M. Al- Kandari i Charlene L. Al-Quallaf 2004. U“se of Bostick’s Library Anxiety Scale on undergraduate biological sciences students of Kuwait University“ *Library & Information Science Research* br. 26
8. Anwar, Mumtaz A., Charlene L. Al-Qallaf, Noriah M. Al-Kandari i Husain A. Al-Ansari. 2012. „AQAK: A library anxiety scale for undetgraduate students.“ *Journal of Librarianship and Information Science*. [10.1177/0961000611425568](https://doi.org/10.1177/0961000611425568)
9. Association of College and Research Libraries. 2017. *Academic Library Impact on Student Learning and Success: Findings from Assessment in Action Team Projects*. Uredili: Karen Brown i Kara J. Malenfant. Chicago: Association of College and Research Libraries.
10. Bargmann, Monika. 2007. „Fearing the library dragon: Why librarians should approach users instead of waiting for them“ U *GMS Medizin - Bibliothek - Information* 7, br. 1.
11. Barratt, Caroline Cason, Phoebe Acheson, i Emily Luken. 2010 “Reference Models in the Electronic Library: The Miller Center at the University of Georgia.” *Reference Services Review* br. 38. 1. 44–56
12. Bawden, D. 2001. „Information Overload“ *Library and Information Briefing Series, Library and Information Technology Centre* London: South Bank University
13. Bawden, D., C. Holtham, N. Courtney. 1999. „Perspectives on information overload.“ *Aslib Proceedings* br. 51. 8, 249–255.
14. Bawden, David; Robinson, Lyn. 2009. „The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies.“ *Journal of Information Science* br. 35. 180. [10.1177/0165551508095781](https://doi.org/10.1177/0165551508095781)
15. Belkin, N. J. 1980. „Anomalous state of knowledge for information retrieval.“ *Canadian Journal of Information Science* br. 5. 133-143.
16. Bell, Steven J. 2007. „Who Needs A Reference Desk?“ *Library Issues: Briefings for Faculty and Administrators* br. 27. 6.
17. Bell, Steven J. 2013. *Delivering a WOW User Experience: Do Academic Librarians Measure Up?* Pristupljeno: 21. veljače 2021.

[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/2011/papers/delivering\\_wow.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/2011/papers/delivering_wow.pdf)

18. Bell, Steven. 2008. „Keeping Them Enrolled: How Academic Libraries Contribute to Student Retention.“ *Library Issues* br. 29. 1 10.34944/dspace/128
19. Bell, Steven. 2009. *From Gatekeepers to Gate Openers*
20. Bell, Steven. 2012. "Students tweet the darndest things about your library - and why you need to listen" *Reference Services Review*. br. 40.2
21. Biglu, Mohammad-Hossein, Ghavami, Mostafa, Dadashpour, Sahar. 2016. „Big Five Personality Factors and Library Anxiety.“ *Journal of Behavioral and Brain Science* br.6 .9.
22. Bodi, Sonia. 1990. "Teaching Effectiveness and Bibliographic Instruction: The Relevance of Learning Styles." *College & Research Libraries* br. 51
23. Bonnet, Jennifer L., i Benjamin L. McAlexander. 2013. "How Do You Like Me Now?: An Image rating Study of Librarian Approachability." *Association of College and Research Libraries 2013 Conference Contributed Papers (2013)* Pristupljeno: 21. veljača 2021. [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/BonnetMcAlexander\\_HowDoYouLike.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/BonnetMcAlexander_HowDoYouLike.pdf)
24. Bowers, Stacey L. 2010. "Library Anxiety of Law Students: A Study Utilizing the Multidimensional Library Anxiety Scale" *Electronic Theses and Dissertations*. <https://digitalcommons.du.edu/etd/766>
25. Brophy, Peter. 2004. *Networked Learning and Networked Information: towards a theoretical basis for the development of integrated information environments*. <https://core.ac.uk/download/pdf/161883625.pdf>
26. Bruce, C.S. 1997. *The Seven Faces Of Information Literacy*. Adelaide: Auslib Press.
27. Bruce, Christine. 1997. *The Seven Faces of Information Literacy*. Adelaide: Auslib Press.
28. Bruce, Christine. *Information Literacy: understanding peoples' information and learning experiences*. <http://eprints.qut.edu.au/95696/3/95696.pdf>
29. Budd, John M. 2008. "Cognitive Growth, Instruction, and Student Success," *College & Research Libraries* 69, br. 4
30. Carlile, Heather. 2007. „The Implications of Library Anxiety for Academic Reference Services: A Review of Literature.“ *Australian Academic & Research Libraries* br. 38.2. 10.1080/00048623.2007.10721282
31. Collins, Kathleen i Veal, Robin. 2004. *Off-campus adult learners' levels of library anxiety as a predictor of attitudes toward the Internet*.
32. Corral, S. 2010. „Developing Inclusive Models of Reference and Instruction to Create Information Literate Communities.“ *IFLA Gothenburg*
33. Courtois M, Liriano M. 2000. *Roving Reference: A New Approach to User Services. Discussion Group on Reference Work Report*
34. Currie, Lyn C. 2002. „Difficult Library Patrons in Academe.“ *The Reference Librarian*. Br. 36. 10.1300/J120v36n75\_06
35. Cox, Brian L., Margie Janatti. 2012. „Capturing Business Intelligence Required for Targeted Marketing, Demonstrating Value, and Driving Process Improvement.“ *Library & Information Science Research*. Br. 34.4
36. Deng, Liya. 2014. „The Evolution of Library Reference Services: From General to Special, 1876–1920s“ *DE GRUYTER Libri* br. 64. 3.
37. Derald Wing Sue. 2010. "Microaggressions: More than Just Race: Can microaggressions be directed at women or gay people?" *psychologytoday.com*. Objavljeno: 17.11.2010.

Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/microaggressions-in-everyday-life/201011/microaggressions-more-just-race>

38. Dilevko, J. 2001. "An Ideological Analysis of Digital Reference Service Models." *Library Trends*. br. 50
39. Dragija Ivanović, Martina. 2011. „Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj: istraživanje utjecaja zbirki i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata“ // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. br. 54
40. Dragija Ivanović, Martina. 2012. „Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. br. 55.1
41. Deniz, Engin M., Zeliha Traş i Didem Aydoğan. 2009. "An Investigation of Academic Procrastination, Locus of Control, and Emotional Intelligence," *Educational Sciences: Theory & Practice* br. 9
42. Dugan, Robert E., Peter Herson,. „Outcomes Assessment: Not Synonymous with Inputs and Outputs.“ *The Journal of Academic Librarianship*, br.28. 6.
43. Erfanmanesh, Mohammadamin. 2011. „Use of Multidimensional Library Anxiety Scale on Education and Psychology Students in Iran.“ *Library Philosophy and Practice*
44. Egan, Philip J. 1992. "Bridging the Gap between the Student and the Library." *College Teaching* br. 40. 2
45. Elison, Jeff, Garofalob, Carlo i Patrizia Velotti. 2014. "Shame and Aggression: Different Trajectories and Implications," *Aggression and Violent Behavior* br. 19 10.1016/j.avb.2014.04.011
46. Emmons, Mark, Frances C. Wilkinson. 2011. „The Academic Library Impact on Student Persistence.“ *College & Research Libraries*. Br. 72.2
47. Erfanmanesh, M., Abrizah, A., i Karim, N. H. A. 2012. „Development and validation of the Information Seeking Anxiety scale.“ *Malaysian Journal of Library & Information Science*, br.17.1.
48. Farmer, L., I. Stričević. 2012. *Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama: smjernice za knjižničare*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
49. Farnam Dudden, Rosaling. 2007. *Using benchmarking – needs asesment, quality improvement, outcome measurement and library standard*. London: Neal-Schuman Publishers, Inc.
50. Fields, Anne M. 2006. "Ill-Structured Problems and the Reference Consultation: The Librarian's Role in Developing Student Expertise." *Reference Services Review* br. 34. 3
51. Fields, Anne M.. 2006. "Ill-Structured Problems and the Reference Consultation: The Librarian's Role in Developing Student Expertise." *Reference Services Review* br.34.3
52. Ford et al. 2001. Prema Heinstrom, J. 2010. „From fear to flow: personality and information interaction.“ *Elsevier*
53. Ford, Charlotte E. 2003. "An Exploratory Study of the Differences between Face-to-Face and and computer-mediated reference interactions."
54. George Kuh, e-mail za Steven Bell, 19. Srpanj, 2008.
55. Goetsch, Lori A. 2008. "Reinventing Our Work: New and Emerging Roles for Academic Librarians," *Journal of Library Administration* br.48. 2
56. Golman, R., Hagmann, D. i Loewenstein, G., 2017. „Information avoidance.“ *Journal of Economic Literature*. Br.55.1.
57. Goodall, Deborah, David Pattern. 2011. „Academic Library Non/Low Use and Undergraduate Student Achievement.“ *Library Managment*. Br. 32.3

58. Green, S. S. 1876. "Personal Relations between Librarians and Readers." *Library Journal* 1 (2–3): 74–81
59. Green, T. 1994. "Images and Perceptions as Barriers to the Use of Library Staff and Services", *New Library World*. Br. 95. 7 10.1108/03074809410070520
60. Gross, Melissa, Don Latham. 2009. "Undergraduate Perceptions of Information Literacy: Defining, Attaining, and Self-Assessing Skills." *College & Research Libraries* br.70. 4
61. Gross, Melissa i Don, Latham. 2007. „Attaining information literacy: An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety.“ *Library & Information Science Research* br. 29
62. Guy, Amy L. 2006. "Approachability." *Info Access Encyclopedia*. Objavljeno: 2006. Pristupljeno: 21. veljača 2021. <http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751342/Approachability>
63. Hamburger, Y.A, Ben- Artzi, E. 2000. "The relationship between extraversion and neuroticism and the different uses of the Internet" *Computers in Human Behavior* br.16.4
64. Hardesty, Emily. 2016. „Lost and Afraid in the Library: How Academic Librarians are Conquering Library Anxiety Today“ *Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign*
65. Harrington, C. L. 1992. „Talk about embarrassment: Exploring the taboo-denial-repression hypothesis.“ *Symbolic Interaction* br. 15
66. Harun, Noor, Noor Rashidalila. 2014. „Evaluating the psychometric soundness of Bostick's library anxiety scale among medical students in a Malaysian public university“ *Proceedings of the 5th International Conference on Libraries, Information and Society (ICoLIS 2014) Kuala Lumpur, Malaysia, 4 – 5 November 2014*
67. Heinstrom, J. 2010. „From fear to flow: personality and information interaction.“ *Elsevier*.
68. Herson, P., Altman, E. i Dugan, R. 2015. „Assessing Service Quality: satisfying the expectations of library customer.“ *Facet Publishing*.
69. Herson, Peter, Maureen, Pastine. 1977. „Student Perceptions of Academic Librarians“ *College and Research Libraries*, br.38. 2
70. HRN ISO 16439:2014 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica.
71. International Institute for Restorative Practices. n.d. „Defining Restorative: 4.5. Compass of Shame“ Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://www.iirp.edu/defining-restorative/compass-of-shame>
72. Jacobson, Trudi E. i Beth L. Mark. 1995. *Teaching in the Information Age: The Reference Librarian*. br. 24. 10.1300/J120v24n51\_11
73. Jan, Sajjad Ullah, Anwar, Mumtaz Ali i Warraich, Nosheen. 2016. „Library anxiety, library use and academic performance of undergraduate students in Pakistan.“ *Library review*. 10.1108/LR-03-2016-0024
74. Jennerich, E.Z. and Jennerich, E.J. 1997. „The Reference Interview as a Creative Art“ *Englewood, CO: Libraries Unlimited*.
75. Jiao, Qun G, Denise A. DaRos-Voseles, Kathleen M.T. Collins i Anthony J. Onwuegbuzie. 2011 "Academic Procrastination and the performance of graduate-level cooperative groups in research methods courses." *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, br.11. 1
76. Jiao, Qun i Anthony, Onwuegbuzie. 2002. „Anxiety-Expectation Mediation Model of Library Anxiety.“ *Annual Meeting of the Mid-South Educational Research Association (Chattanooga, TN, November 6-8, 2002. Chattanooga, Tennessee*
77. Jiao Qun G, Anthony J. Onwuegbuzie i Art A. Lichenstein 1996. „Library anxiety: Characteristics of 'at-risk' college students.“ *Library & Information Science Research* br. 18. 2

78. Jiao, Q.G., and Onwuegbuzie, A.J. 1998. „Perfectionism and Library Anxiety among Graduate Students.“ *Journal of Academic Librarianship* br. 24 10.1016/S0099-1333(98)90073-8
79. Jiao, Q. G. i Onwuegbuzie, A. J. 1999. „Self-perception and library anxiety: an empirical study.“ *Library Review*. 48.3.
80. Jiao, Q.G. i Onwuegbuzie, A.J. 2001. „Sources of library anxiety among international students: study of undergraduates at an urban university in the northeast.“ *Urban Library Journal* br.11.1
81. Johnson, Anna Marie. 2018. *RUSA: Connections, Conversations, and Visibility: How the Work of Academic Reference and Liaison Librarians Is Evolving*. Br. 58, 2. Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6929/9356>
82. Josey, E. J. 1964. „Enhancing and Strengthening Faculty Library Relationships.“ *Journal of Negro Education* br. 33.2
83. Kampen-Breit, Doris J. Van, Rachel Cooke. 2015. „Do They Think We’re the Frenemy?: Examining Student Anxiety and Service Perception in Today’s Academic Libraries.“ *Library Leadership & Management* 30, 1: 1-16. Pristupljeno: 21. veljača 2021 [https://fgcu.digital.flvc.org/islandora/object/fgcu%3A30489/datastream/OBJ/view/Do\\_They\\_Think\\_We\\_re\\_the\\_Frenemy\\_Examining\\_Student\\_Anxiety\\_and\\_Service\\_Perception\\_in\\_Today\\_s\\_Academic\\_Libraries.pdf](https://fgcu.digital.flvc.org/islandora/object/fgcu%3A30489/datastream/OBJ/view/Do_They_Think_We_re_the_Frenemy_Examining_Student_Anxiety_and_Service_Perception_in_Today_s_Academic_Libraries.pdf)
84. Karim, M., Widén & Heinström, J. (2019). Influence of demographics and information literacy self-efficacy on information avoidance propensity among youth. In Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Ljubljana, Slovenia, June 16-19, 2019. *Information Research*, 24(4), paper colis1909 Retrieved from <http://InformationR.net/ir/24-4/colis/colis1909.html>
85. Karim, M., Widén i Heinström, J. 2019. „Influence of demographics and information literacy self-efficacy on information avoidance propensity among youth.“ *Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*. Slovenija: Ljubljana. 16- 19. Lipanj 2019. *Information Research*. Br.24(4)
86. Karim, M., Widén i Heinström, J. 2019. „Influence of demographics and information literacy self-efficacy on information avoidance propensity among youth.“ *Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, Ljubljana, Slovenia, June 16-19, 2019. *Information Research*, 24(4), <http://InformationR.net/ir/24-4/colis/colis1909.html>
87. Kilzer, Rebekah. 2011. „Reference as Service, Reference as Place: A View of Reference in the Academic Library,“ *Reference Librarian* br.52. 4.
88. Kot, Felly Chiteng, Jennifer, Jones. 2014. „The Impact of Library Resource Utilization on Undergraduate Students' Academic Performance: A Propensity Score Matching Design.“ *University Library Faculty Publications*.
89. Kroll, E. 2004. „Breaking the mold: information professionals as action figures and reality show characters.“ *Information Outlook*, br. 8. 2
90. Kuhlthau, Carol C. 1991, „Inside the search process: information seeking from the user’s perspective.“ *Journal of the American Society for Information Science*. br. 42. 5.
91. Kuhlthau, Carol C.1993. „Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services.“ Ablex Publishing Corp. New York, Norwood.
92. Kwon, 2008 Pronađeno u Heinström, J. 2010. „From fear to flow: personality and information interaction.“ *Elsevier*.
93. Labov, W., i Fanshel, D. 1977. *Therapeutic discourse*. New York: Academic Press.
94. Lane, Gina. 2002. „Developing outcome-based indicators : resource’s learning and access standards Meaningful measures for emerging realities.“ *Proceedings of the 4th Northumbria*



- International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2001*, Washington, D.C.: Association of Research Libraries
95. Larson, S. E. 1983. "Reference and Information Services in Special Libraries." *Library Trends* br. 31.3
  96. Lewis, H.B. 1971. „Shame and Guilt in Neurosis.“ *Psychoanal. Rev.* Br. 58.3
  97. Line, Maurice. 1963. "Student Attitudes to the University Library: a Survey at Southampton University" *Journal of Documentation*
  98. Loomis, Abigail i Deborah Fink. 1993. "Instruction: Gateway to the Vaal Library." *The Virtual Library: Visions and Realities* br. 60
  99. Lu, Y. and Adkins, D. 2012. "Library anxiety among international graduate students", *Proceedings of the American Society for Information Sciences and Technology*. Br. 49. 1,
  100. Luthmann, Abigail. 2007. „Librarians, professionalism and image: stereotype and reality“ *Library Review*. Br. 56. 9 Emerald Group Publishing Limited.
  101. Luthmann, Abigail. 2007. „Librarians, professionalism and image: stereotype and reality“ *Library Review*. Br.56.9.
  102. MacPhearson, Marisa A. 2015. „Library anxiety among university students: A survey“ *IFLA Journal* 10.1177/0340035215603993
  103. Magi, Trina J., Mardeusz, Patricia E. 2013. „Why Some Students Continue to Value Individual, Face-to-Face Research Consultations in a Technology-Rich World.“ *College & Research Libraries* br.74. 6 10.5860/crl12-363
  104. Maritz Research. 2011. "Twitter study", <http://maritzresearch.com/./media/Files/MaritzResearch/e24/ExecutiveSummaryTwitterPoll.ashx> prema Bell, Steven. 2012. „Students tweet the darndest things about your library – and why you need to listen.
  105. Martek, Alisa, Tamara Krajna, Tea Fluksi. 2009. "KOLIKO JE ZAPRAVO DOBRA VAŠA KNJIŽNICA?" *10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova*
  106. McAfee, Erin L. 2018. "Shame: The Emotional Basis of Library Anxiety." *College and Research Libraries* br. 79. 2 (2018) Association of College and Research Libraries 10.5860/crl.79.2.237
  107. McAfee, Erin L. 2018. "Shame: The Emotional Basis of Library Anxiety." *College and Research Libraries* br.79. 2 [10.5860/crl.79.2.237](https://doi.org/10.5860/crl.79.2.237)
  108. McAfee, Erin. 2019. „The anxious, the furious, and the annoyed: Hidden shame in the academic library.“ *College & Research Libraries News* br. 80. 4. 10.5860/crln.80.4.230
  109. Melissa Gross i Don Latham. 2009 "Undergraduate Perceptions of Information Literacy: Defining, Attaining, and Self-Assessing Skills." *College & Research Libraries* br. 70. 4
  110. Mellon, Constance A. 1986. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development," *College & Research Libraries*. br. 47. 2
  111. Mellon, Constance. 1986. „Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development“. *Association of College and Research Libraries*. American Library Association In *College and Research Libraries* br.47.2, Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>
  112. Miles, Dennis B. 2013. "Shall we get rid of the reference desk?" *Reference & User Services Quarterly*. br. 52. 4
  113. Morić Filipović, I.; Dragija Ivanović, M. 2012. „Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata.“ *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* br.55,1

114. Morić Filipović, Ivana, Martina Dragija Ivanović. 2011. „Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj: istraživanje utjecaja zbirki i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br.54
115. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. „Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj“ 2012.- 2015. Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/05/Strategija-razvoja-SKS.pdf>
116. Narayan, B., Case, D.O. i Edwards, S.L., 2011. „The role of information avoidance in everyday-life information behaviors.“ *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, br.48.1
117. Naveed, Muhammad Asif, Anwar, Mumtaz Ali. 2019. „Modeling Information Anxiety.“ *Library Philosophy and Practice*
118. Nolen, David S. 2010. “Reforming or Rejecting the Reference Desk: Conflict and Continuity in the Concept of Reference.” *Library Philosophy and Practice* br. 12. 2.
119. O'Brien, Heather L., i Sonya Symons. 2005. „The information behaviors and preferences of undergraduate students.“ *Research Strategies* br.20.4 10.1016/j.resstr.2006.12.021
120. OCLC, “Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community,” Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://www.oclc.org/research/publications/2010/2010perceptions.html>
121. Patrick, D.F. .2004. „Student Anxiety in library Use (Letter to the Editor).“ *ACTEA Librarians Enews*.
122. Petr Balog, K. 2010. *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Osijek: Sveučilište Jurja strossmayera u Osijeku : Filozofski fakultet
123. Petr, Kornelija. 2004. *Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija*. Zagreb : Filozofski fakultet.
124. Petr, Kornelija; Aparac- Jelušić, Tatjana. 2002. „Uloga sveučilišnih knjižnica u novim pristupima akademskom obrazovanju“ *Težakovi dani*. Uredili: Tkalac, Slavko, Lasić-Lazić, Jadranka. Zagreb: Filozofski fakultet, Zavod za informacijske studije.
125. Petrak, Jelka, Tatjana Aparac-Jelušić. 2005. „Knjižnice na hrvatskim sveučilištima: tradicija i promjene“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br. 48, 1
126. Pikić, A. 2017.a „Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br. 60, 2-3 10.30754/vbh.60.2-3.577.
127. Pikić, A. 2017. „Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu. PRIMJENA LIBQUAL+™-A U KNJIŽNICI FILOZOFSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br.60, 4 10.30754/vbh.60.4.495
128. Pikić, Aleksandra. 2016. „Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta“ *Libellarium*. br. 9. 1
129. Pilaš, Irena, Kovačević, Amelia. 2018. „Uloga informacijskog centra- otvorenost knjižnice korisnicima“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br.61. 2
130. Plašćak, Bernardica, Petr Balog, Kornelija. 2011. „Per aspera ad astra: Trnovit put fakultetske knjižnice prema kvaliteti“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br.54. 1/2
131. Poll, Roswitha, Payne, Phillip. 2006. „Impact measures for libraries and information services.“ *Library Hi Tech* br.24. 4

132. Radford Marie L. 2001 „Encountering Users, Encountering Images: Communication Theory and the Library Context“ *Journal of Education for Library and Information Science* br. 42, no. 1.
133. Reel Librarians: Librarian action figure. Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://reel-librarians.com/2018/01/24/librarian-action-figure/>
134. Reitz, Joan M. 2004. "Dictionary for Library and Information Science" *Library Books and Monographs*. Br.1.
135. Retzinger, S. M. 1995. „Identifying shame and anger in discourse.“ *American Behavioral Scientist*. br. 38(8). 10.1177/0002764295038008006
136. Robinson, Catherine, M., Reid, i Peter H. 2007. „Do academic enquiry services scare students?“ *Reference Services Review* br.35.3
137. Ross, Lyman i Pongracz Sennyey. 2008. "The Library Is Dead, Long Live the Library! The Practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution." *Journal of Academic Librarianship* br.34. 2
138. Rothstein, S. 1961. „Reference service: the new dimension in librarianship.“ *College & Research Libraries*, br.22 (1)
139. Rudd, Mary Jo i Joel Rudd. 1986. "The Impact of the Information Explosion on Library Users: Overload or Opportunity?" *The Journal of Academic Librananship* br.12
140. RUSA A Division of the American Library Association. Publications, Guidelines & Resources: Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. Pristupljeno: 21. veljača 2021. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
141. Saunders, Laura. 2009. „The Future of Information Literacy in Academic Libraries: A Delphi Study.“ *Libraries and the Academy*. br. 9.1.
142. Scheff, Thomas i Suzanne Retzinger. 2002. *Emotions and Violence: Shame and Rage in Destructive Conflicts*
143. Scheff, Thomas J.2003. "Shame in Self and Society," *Symbolic Interaction* br.26. 2 10.1525/si.2003.26.2.239
144. Schuman, P. 1990. "The Image of Librarians: Substance or Shadow?" *Journal of Academic Librarianship*. br. 16.2
145. Selby, C.L. 2007 "The Evolution of the Reference Intervju." *Legal Ref. Serv. Q.* br. 35
146. Shoham, Diane i Snunith Mizrahi. 2001. „Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B.Ed students“ *The Journal of Academic Librarianship*
147. Sillars, A., Jones, T., i Murphy, M. 1982. „Communication and understanding in marriage.“ *Human Communication Research*. Br.10
148. Simmonds, Patience L. i Jane L. Ingold. 2008. „The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?“ *Reference Librarian* br. 75- 76
149. Simon, R. A. 1984 „The faculty/librarian partnership.“ In *Increasing the teaching role of academic libraries*, uredio T. G. Kirk. *New Directions for Teaching and Learning*, br. 18. San Francisco: Jossey-Bass.
150. Soria, Krista M, Jan Fransen i Shane Nackerud. 2013. „Library Use and Undergraduate Student Outcomes: New Evidence for Students' Retention and Academic Success.“ *Libraries and the Academy*. br. 13.2
151. *Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj*. 1990. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br.33. Pristupljeno: 21. veljača 2021. [https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi\\_za\\_visokokolske\\_knjnice.pdf](https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_visokokolske_knjnice.pdf)
152. Steiner, Sarah K. i M. Leslie Madden. 2008. „The Desk and Beyond: Next Generation Reference Services“ *Association of College and Research Libraries*.



153. Stoffle, Carla J., Robert Renaud i Jerilyn R. Veldof. 1996. „Choosing out futures.“ *College & Research Libraries*. 10.5860/crl\_57\_03\_213
154. Streatfield, David, Sharon Markless. 2009. „What is impact assessment and why is it important?“ *Performace Measurement and Metrics* br.10.2
155. Sveučilišna knjižnica: Naše poslanje Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://sveucilisnknjiznica.unizd.hr/o-knjiznici-kontakt/poslanje>
156. Sweeny, K., Melnyk, D., Miller, W. and Shepperd, J.A., 2010. „Information avoidance : Who, what, when, and why.“ *Review of general psychology*. 14 (4)
157. Swope, M. J., and J. Katzer. 1972. „Why don't they ask questions?: The silent majority.“ *RQ* br. 12.2.
158. Swope, Mary Jane i Jeffrey Katzer. 1972. "The Silent Majority: Why Don't They Ask Questions?" *RQ* br.12
159. Świgoń, Marzena. 2011. „Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale“ *MarzenaŚwigoń Library & Information Science Research* br. 33.2.
160. Šimsová, S. 2000 „The concept of professional development in the information professions in Britain: a comparison of the use of professional development in the Library Association and the British Computer Society.“ *CASLIN conference, 2000*.
161. The Library's contribution to your community : a resource manual. 2nd ed. Southern Ontario Library Service, 2007.
162. Tyckoson, David A., and Nicolette Warisse Sosulski. 2016. „What Are We Stopping?“ And „What Is Shifting?“ *Reference & User Services Quarterly*, br. 56. 2, 2016, Pristupljeno: 21. veljača 2021. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/6185/8020>
163. Van Kampen, Doris, J. 2004. *Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale*.
164. Vinyard, M., Mullally, C., i Colvin, J.B. 2017. „Why Do Students Seek Help in an Age of DIY? Using a Qualitative Approach to Look beyond Statistics.“ *Reference and User Services Quarterly*, br. 56.
165. Whatley, Kara. 2009. "New Roles of Liaison Librarians: A Liaison's Perspective," *Research Library Issues* br. 265
166. Whitmire, E. (2003). Epistemological beliefs and information seeking behaviour of undergraduates. *Library and Information Science Research*, 25, 127–142
167. Wong, Shun Han Rebekah, Dianne Cmor. 2011. „Measuring Association between Library Instruction and Graduation GPA.“ *College & Research Libraries* br. 72.5.
168. Wong, Shun Han Rebekah, T.D. Webb. 2011. „Uncovering Meaningful Correlation between Student Academic Performance and Library Material Usage.“ *College & Research Libraries* br. 72.4.
169. Wurman, R. A. 2001. „Information Anxiety 2“ *New Riders Publishers*, New York, 2001
170. Wurman, R. S. 1989. *Information anxiety*. New York, NY: Doubleday.
171. Wyer, J. I. 1930. „Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians.“ *American Library Association*
172. Yi, Hua. 2003. "Individual Research Consultation Service: An Important Part of an Information Literacy Program," *Reference Services Review* br.31. 4.
173. Yu, Ti. Library Anxiety and Library Use: A Survey at Jinwen University of Science and Technology (2009) URL: <https://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/98308/1/71-3.pdf>

174. Zhong, Y. i Alexander, J. 2007. "Academic success: how library services make a difference." *ACRL Thirteenth National Conference, Baltimore, MD, 29 March – 1. April.*,  
Pristupljeno: 21. veljača 2021  
[www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/baltimore/papers/141.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/baltimore/papers/141.pdf)
175. Žilić, J.; S. Faletar Tanacković, M. Panian Selimić. 2019. „Znanstvenoistraživački rad i stalno stručno usavršavanje: percepcija hrvatskih knjižničara.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* br. 62. 10.30754/vbh.62.1.710

## **Use of the University library in Zadar and library anxiety**

### **Abstract:**

Libraries work and do business by analyzing the services offered, and by analyzing the opinions of users, they get an insight into their views on the library. The satisfaction of library users with its work depends on many factors. Disorientation in the library space, search insecurity and / or shame and fear of librarians affect the user's attitude towards the library. Negative feelings towards the library space, then unkind librarians also affect the negative type of user attitude towards the library. This paper provides an overview of the obstacles that users may encounter in the library, and these obstacles are most often affective, mechanical, the level of comfort in the library, knowledge of the library, and obstacles with librarians. When working with users, librarians are the ones who need to pay attention to the feelings that individual users may have towards the library, as negative feelings towards the library can result in avoiding the library so that users do not have to experience those feelings. In order for the library to be a comfortable place to study, research and spend time, it is important to adapt its work to those students who feel anxiety in its space. The aim of this paper is to examine when library anxiety occurs in students, to provide insight into the experiences of students with library anxiety. The results of the research show that library anxiety is not frequent but not uncommon, as the space and appearance of the library greatly affect the experience and thus the use of the library. Relationships and experiences with librarians often present the whole picture of the library itself. Also, the results of the research show the behaviors of students in situations with library anxiety and how their attitudes towards the library and librarians react.

**Keywords:** library anxiety, library use, students, feelings in the library

## 13. Prilozi

Tablica 9 Korelacije između studenata sa knjižničnom anksioznosti i za što smatraju da im je važno pri komunikaciji s knjižničarima

	<b>Anksioznost</b>
<b>69_Važno mi je da me knjižničar pozdravi</b>	<b>0,12</b>
<b>70_Važno mi je da je knjižničar kompetentan i upućen</b>	<b>-0,17</b>
<b>71_Važno mi je da su knjižničari osjetljivi na moje vrijeme i da brzo dobijem što trebam</b>	0,09
<b>72_Važno mi je da knjižničari pokazuju da im je stalo do mene i mojih potreba</b>	0,03
<b>73_Važno mi je da knjižničar daje korisne savjete i preporuke</b>	<b>-0,21</b>
<b>74_Važno mi je da je knjižničar usmjeren na moje potrebe, da se ne bavi drugim poslovima</b>	-0,02
<b>75_Važno mi je da knjižničar održava kontakt očima</b>	-0,11