

## **О причинах психологического дискомфорта в библиотеке**

Проблемы, которые начинаются при входе в библиотеку и не оставляют читателя в процессе поиска информации, стары как мир и относятся, пожалуй, еще к временам Александрийской библиотеки. Одна из таких проблем – ощущение неуверенности, растерянности, некоего психологического дискомфорта при общении с библиотекарем, книгой, компьютером.

Причинами дискомфорта могут быть самые неожиданные вещи. Но чаще всего – это возраст, незнакомая обстановка, архитектура и интерьер библиотечного здания, незнание языка страны пребывания. Например, поведение студента-первокурсника и студента пятого курса в академической библиотеке разнятся между собой, как земля и небо. В зарубежном библиотековедении интерес к этой теме проявляют примерно последние лет тридцать. Отсчет публикаций зарубежных ученых на эту тему принято вести с 1986 г., с момента выхода в свет статьи Констанс А. Меллон «Library Anxiety: A Grounded Theory and its Development» (1).

Вместе с тем, если внимательно изучить англоязычный информационный поток по библиотековедению (на базе диссертационных работ), то можно выявить некоторые еще не проанализированные и достаточно интересные моменты, касающиеся психологического дискомфорта при общении с библиотекарем и фондами библиотеки. Для нас, российских библиотековедов, важен уже сам факт, что данная тема является предметом научного рассмотрения в диссертационных разработках.

Например, тревожное состояние в стенах библиотеки, оказывается, присуще не только читателям-новичкам, но и аспирантам, участвующим в реализации докторских (PhD) программ. Обратимся к аналитическому материалу (8). После того, как я обработал и перевел на русский язык целый поток англоязычных публикаций, он принял форму библиографического списка диссертаций по библиотековедению (1903–2004) в количестве 3130 названий. Из этого перечня мы рассмотрим несколько диссертационных работ (2–7) североамериканских исследователей, в которых в духе североамериканской школы проведен анализ тревожного состояния и дана его четкая классификация с позиций именно библиотековедения и информационной науки. Надо иметь в виду, что проблема эта многосторонняя – ее рассмотрением занимается несколько научных дисциплин, в том числе психология, социология, философия и даже медицина.

Например, американка Дорис Ван Кампен в своей диссертационной работе «Состояние неуверенности у читателей в библиотеке, процесс поиска информации и взаимодействие аспирантов с библиотекой» (2003) (7) задалась целью определить, испытывают ли студенты университета Центральной Флориды, участвующие в докторской программе, неуверенность или какой-либо психологический дискомфорт, общаясь с работниками университетской библиотеки. И если да, то что является причиной такого тревожного состояния – будь то поиск информации в режиме онлайн или что-либо еще.

В своем исследовании Дорис Ван Кампен использовала комбинированные методы, в том числе сбор количественных данных, метод фокус-групп, а также включила в свой инструментарий некоторые позиции из «шкалы тревожных состояний» Шэрон Бостик (4), к чьей диссертации мы обратимся чуть ниже. Это было сделано ею для того, чтобы выяснить, насколько остро аспиранты воспринимают те препятствия, которые возникают на пути передачи информации от библиотеки к пользователю, а также исследовать взаимосвязь между процессом поиска информации и разнообразными «библиотечными тревогами». Обработка полученных данных велась с использованием многомерной шкалы тревожных состояний читателя в библиотеке. В результате аспиранты, которые отвечали на вопросы, подтвердили возникающее тревожное состояние при пользовании библиотечными услугами, причем в большей степени они испытывали это состояние именно при работе над докторской программой. Интересен тот факт, что мужчины-аспиранты испытывали это тревожное состояние чаще, нежели женщины-аспиранты. Студенты, которые по многомерной шкале тревожных состояний в библиотеке испытывали наивысший уровень психологического дискомфорта, чаще всего работали с библиотекой в режиме онлайн. На выбор студентов работать онлайн в значительной степени влияло наличие в электронной форме полнотекстового источника.

Ван Кампен считает, что наиболее активные изменения в структуре библиотечной информации происходили в период с 1993 по 2003 гг.: появлялись новые карточные каталоги, индексы, резюме и полнотекстовые источники. Ныне, благодаря новому компьютерному оборудованию и программному обеспечению, высокоскоростному подключению данных и высокопроизводительным интернетовским серверам, доступ к библиотечным источникам стал и быстрее, и качественнее. Возможности доступа к библиотечным источникам и услугам библиотеки расширились посредством Интернета, в том числе – к полнотекстовым базам данных, выросли возможности межбиблиотечного обмена, справочной службы в режиме «чата» и другие онлайн-возможности. Несмотря на такой технический прогресс, уровень комфортности, однако, выше не становится. Все те удобства, которыми располагают студенты при работе с высокими технологиями, и понимание процесса поиска могут влиять на их отношение к библиотечным источникам и библиотечным услугам.

До недавнего времени большинство библиотекосведов в своих исследовательских работах, вместо того чтобы исследовать перспективы пользователя в научно-исследовательском процессе, сосредоточивали свое внимание на статистическом материале, отражающем процесс пользования библиотечными услугами и каким образом пользователь взаимодействует с библиотекой как с системой. Многие исследователи также обращали внимание на степень удовлетворенности качеством обслуживания или на то, как взаимодействует читатель с библиотечной базой данных. Значительно меньше внимания уделялось тому, что может чувствовать читатель в библиотеке, как относится он к технологии общения с библиотечными услугами и процессу поиска информации. Особо Ван Кампен отмечает роль компьютеризации библиотек. Внедрение компьютера в процесс исследования библиотечной деятельности произошло в 1970-х. Тогда библиотекари смогли получить доступ к информации из специализированных баз данных, таких как, например, Lexis-Nexis и PsycLit. А поскольку все больше и больше информации кочует из печатной формы в электронную, в библиотечных исследованиях США, Великобритании и Канады последних лет все более актуальным и привычным становится широкое распространение электронных баз данных и их поиск. Например, к 1996 году большинство библиотек США и Канады были оснащены компьютерной техникой, 93% вузов и организаций, поддерживающих докторские программы, и 63% вузов, поддерживающих бакалаврские программы, в числе прочих библиотечных услуг предлагают своим читателям онлайн-доступ к электронному каталогу. Ван Кампен отмечает также, что о необходимости увеличить доступ к библиотечным услугам в режиме онлайн говорят многие библиотекосведы в периодических изданиях и монографиях. Все чаще студенты и аспиранты используют дистанционные формы работы с библиотечными электронными фондами. Теперь получить журнал, книгу или отдельную статью в электронном виде стало для многих читателей обычным делом. Земной шар плавно окутала Эра информационного общества.

Но на пути получения библиотечной информации у аспирантов существует немало различных препятствий. Поначалу у большинства аспирантов и студентов-выпускников очень мало опыта в эффективной организации собственной научно-исследовательской работы. Поэтому ту или иную научную статью они выбирают, руководствуясь ее научной ценностью, нежели опираясь на какие-то другие факторы. Доступ к возможной электронной информации может привести к перегруженности аспиранта информацией, вызывая у него состояние растерянности, колебания и неуверенности на первых этапах поиска. Поскольку способы доставки информации, форматы текстов и изображений становятся все более разнообразными и доступными, возможность обработать информацию становится для пользователей все менее определенной. Эта неопределенность существует не только для новичков. Поскольку технологии продолжают быстро обновляться, это касается и старшекурсников. Выявлено, что более 50% аспирантов, участвующих во всех докторских программах США, считают, что их навыки работы в библиотеке были недостаточны для диссертационной работы. В своих ответах на вопросы о взаимодействии с библиотекой многие аспиранты говорят об отчаянии, которое охватывает их всякий раз, когда им приходится приступать к поиску информации. Это при том, что за годы учебы практически все студенты познакомились с библиотечными услугами. Тем не менее, им никогда еще не приходилось сталкиваться с таким огромным количеством источников, как для своей диссертации. Если экс-студент не участвовал в жизни вуза более пяти лет кряду, то он, естественно, пропускает многие значительные изменения в библиотечном обслуживании, которые несут с собой инновационные технологии.

Академические библиотеки обслуживают профессорско-преподавательский состав и студентов, чьи специфичные научные запросы нельзя удовлетворить в обычных библиотеках.

Многие исследования библиотечной деятельности указывают на то, что пользователи высоко или очень высоко оценивают качество библиотечных услуг. Тем не менее, в тех же самых исследованиях отмечается и возрастающие требования к предоставлению полнотекстовых баз данных и онлайн-режимам.

Последние годы возросла тенденция к исследованию персонала библиотеки и уровня библиотечных услуг с точки зрения удовлетворенности пользователя библиотекой как институтом. Эти исследования дали возможность сформулировать теорию тревожных состояний в библиотеке. Одним из постулатов этой теории является следующий: студенты впервые сталкиваются с необходимостью собрать в библиотеке информацию для своей первой научной работы, многие из них становятся настолько встревоженными и растерянными, что совершенно не могут справиться с задачей. Неадекватность и дискомфорт, возникающие у аспиранта в библиотеке, признаются исследователями как серьезный фактор, ограничивающий его исследовательскую работу. Это состояние исследователи стали относить к важной характеристике поведения студента, аспиранта или преподавателя в библиотеке. Причины, по которым аспиранты или преподаватели просто-напросто избегают заходить в библиотеку, неоднократно становились предметом исследований. Было признано, что явление это – обычное.

Проблема тревожного состояния читателя в стенах библиотеки, внутреннее напряжение при общении с компьютерной техникой при поиске информации, неуверенность в общении с библиотечными работниками сейчас занимает одно из центральных мест в научных интересах диссертантов. В 1992 году «library anxiety», или теория тревожных состояний в библиотеке (а именно так возможно перевести этот термин), получила новый инструмент оценки под названием «шкала тревожных состояний в библиотеке» (library anxiety scale). Впервые она была применена в диссертации Шэрон Бостик «Развитие и утверждение шкалы тревожных состояний в библиотеке» (1992). (4) По этой шкале можно измерить пять компонентов: «препятствия со стороны персонала библиотеки», «эмоциональные препятствия», «поддержка со стороны библиотеки», «знание библиотеки» и «механические препятствия». Препятствия со стороны персонала относятся к воображаемому, когда студент считает, что все библиотекари наводят страх и держатся очень надменно и что они все очень заняты и не оказывают помощи. «Эмоциональные препятствия» – это восприятие читателем степени адекватности библиотечных услуг. «Поддержка со стороны библиотеки» – это ощущение безопасности и доброжелательной атмосферы. «Знание библиотеки» отражает представление читателя о том, насколько он знаком с процедурами обслуживания. «Механические препятствия» – это те представления читателя о библиотечном оборудовании, которые проявляются в ходе работы в библиотеке.

Иными словами, «тревожное состояние читателя в библиотеке» – это совокупность многочисленных эмоциональных переживаний. Оно характеризуется следующими особенностями: чувством подавленности размерами библиотеки; незнанием того, где искать необходимую вещь или как устроена библиотека; ощущением неадекватности; нерешительностью при запросе информации у библиотекарей; отсутствием знаний о том, как пользоваться библиотечным оборудованием (копировальной техникой, считывающим устройством для микрофишей, компьютером). Ш.Бостик в библиотеке университета Центральной Флориды, являющимся одним из 11 членов государственной университетской системы, провела свое исследование. В этом университете насчитывается 76 программ на степень бакалавра, 62 программы на степень мастера, 3 программы для специалистов и 20 докторских. Таким образом, фактологическая база была более чем достаточной, чтобы провести элементарный анализ и сделать кое-какие выводы.

С внедрением новых библиотечных технологий проблема тревожного состояния читателя не снимается, она по-прежнему остается незримым барьером на пути к информации и по-прежнему находится в центре внимания современных исследователей. Так, аспирант Рутгерского университета в Нью-Джерси Янг-Ву Ким в своей диссертационной работе «Типология дискомфортных состояний пользователя библиотеки в процессе поиска информации электронными средствами: контекст поиска информации ученым-исследователем» (2004) (5) отмечает, что чаще всего исследователи данной проблемы сосредотачивали свое внимание на общих моментах и не рассматривали конкретные причины дискомфорта. Интересно отметить, что научным руководителем этой работы была небезызвестная Кэрол Культхау, профессор того же университета, опубликовавшая статью на ту же тему в 1991 г. (6)

В упомянутой работе Ким исследует дискомфортные ощущения читателя в экстенсивном процессе поиска информации. При этом он рассматривает несколько фаз этого состояния: а)

осознание потребности в информации; б) проведение непосредственного поиска, более того – построение стратегии поиска (выбор системы и условий поиска); в) оценка результатов поиска. Специфика данного исследования заключается в том, что в качестве объекта исследования был выбран аспирант, а затем – обладатель докторской степени (PhD). То есть исследованием были охвачены и процесс написания диссертации, и последующая научная деятельность читателя после защиты докторской. Вся работа проводилась в стенах Рутгерского университета и состояла из пятнадцати отдельных случаев с применением метода «кейс-стадис» (метод конкретной ситуации).

Исследования показали, что в качестве основного инструмента для выявления академических источников в разнотипных внешних условиях аспиранты используют механизм поиска. В результате было установлено, что на различных стадиях поиска информации состояние неуверенности в себе имеет разную степень (от незначительной до всеобъемлющей) и носит различный характер. Характер неуверенности зависит от уникального характера внешних условий каждой фазы. Некоторые случаи довольно резко выделялись на фоне условий, которые, в свою очередь, разнились с окружающими условиями других стадий информационного поиска. Все это помогало выявить информационные запросы пользователя, системы и источники на функциональном уровне. Разработанная в результате типология состояний неуверенности сделала более легким понимание контекста процесса поиска информации путем идентификации различных аспектов этого контекста. Источники неуверенности, которые были идентифицированы исследователем, позволили улучшить информационную систему и библиотечно-информационные услуги.

Тревожное состояние читателя в библиотеке последние годы стало одной из центральных проблем в исследованиях североамериканских библиотекведов. Ей посвящены многочисленные публикации, проводятся научно-практические конференции. Своеобразным итогом многочисленного материала по данному вопросу, неким обобщающим аккордом темы в 2004 г. стала книга Шэрон Бостик в соавторстве (9), выпущенная издательством The Scarecrow Press «Тревожное состояние в библиотеке: теория, исследования проблемы и практические пути ее решения».

1. Mellon, Constance A. Library Anxiety: A Grounded theory and Its development / College and Research Libraries. – № 47 (March 1986). – P. 160–165.
2. Whitlatch, Jo Bell. Client/service provider perceptions of reference service outcomes in academic libraries: effects of feedback and uncertainty: PhD / Univ. of California, Berkeley. – 1987, – 388 p.
3. Mohundro, Jenny Lynn. The effectiveness of bibliographic instruction on reducing library anxiety in GED students at a community college: PhD / Texas A&M link. – 1999. – 82 p.
4. Bostick, S.L. The development and validation of the library anxiety scale (academic libraries. Anxiety): PhD / Wayne state univ. – 1992. – 187 p.
5. Kim, Young-Woo. Typology of user uncertainty in Web-based information seeking: Insight into the information seeking context of scholarly researchers in the field of science: PhD / Rutgers the State univ. of New Jersey-New Brunswick. – 2004. – 295 p.
6. Kuhlthau, C.C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective / C.C.Kuhlthau// Journal of the American society for information science. – 1991. – Vol. 42. № 5. – P. 361–371.
7. Van Kampen. Doris Judy. Library anxiety, the information search process and doctoral use of the library: EdD / Univ. of Central Florida. – 2003. – 206 p.
8. <http://www.lib.umi.com/dissertations/gateway>
9. Onwuegbuzie A.J. Library anxiety: theory, research and application / Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao and Sharon L. Bostick. – Lanham (Maryland): Scarecrow press, 2004. – 388 p.