

LET IZNAD BIBLIOTEKAROVOG GNIJEZDA

PROLEGOMENA ZA KVALITATIVNO ISPITIVANJE POTREBA, OČEKIVANJA I ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PONUDOM U BIBLIOTEKAMA

Saša Madacki

Centar za ljudska prava
Univerziteta u Sarajevu,
Sarajevo

Kontaktni naslov:
sm@hrc.unsa.ba

Dženana Kalaš

Multidisciplinarno društvo
za unapređenje mentalnog i
socijalnog zdravlja, Sarajevo

Kontaktni naslov:
dzkalas@gnet.ba

Dženana Alađuz

Asocijacija za unapređenje
informatičkih nauka INFO-
HOUSE

Kontaktni naslov:
infohouse@infohouse.ba

Sažetak

U radu se razmatra uloga i značaj kvalitativnih istraživanja u bibliotečkoj praksi, odnosno mogućnosti za oblikovanje bibliotečkih servisa i usluga, te uticaj na bibliotečko poslovanje u cjelini. Bibliotekar bi trebao danas više nego ikada prije biti otvoren za saradnju, biti aktivan sudionik u nastavno-naučnom procesu i težiti razbijanju negativnog imidža i stereotipa bibliotekara. Rad je motiviran željom za dubljim razumijevanjem problema na relaciji biblioteka-bibliotekar-korisnik. Rad nema za cilj pružiti odgovore na stanje u bibliotekama, nego otvoriti pitanje potrebe kvalitativnih istraživanja usmjerenih na korisnike u razvoju bibliotečkih servisa i usluga, prezentirajući rezultate eksperimentalnog ispitivanja korisnika.

Ključne riječi

bibliotečke usluge, kvalitativna istraživanja

Izvlaček

V prispevku raziskujemo vlogu in značaj kakovostnih raziskav v knjižnični praksi, oz. možnosti za oblikovanje knjižničnih servisov in storitev, ter vpliv na knjižnično poslovanje v celoti. Bolj kot kadar koli bi moral biti knjižničar odprt za sodelovanje, aktivno sodelovati v izobraževalno-znanstvenem procesu in težiti k razbijanju negativnega ugleda in stereotipa o knjižničarjih. Namen prispevka je bolje razumeti probleme v odnosu knjižnica--knjižničar--uporabnik. V prispevku ne ponujamo rešitev za razmere v knjižnicah, temveč odpiramo vprašanje o potrebi kakovostnih raziskav, usmerjenih na uporabnike, v razvoju knjižničnih servisov in storitev, ter objavljamo rezultate ankete med uporabniki.

Ključne besede

knjižnične storitve, kakovostno raziskovanje

Abstract

The paper investigates the role and nature of qualitative research of library practice and/or possibilities to form library services, and the impact of such research on the library operation as a whole. Now more than ever before, librarians should be open to collaboration and demonstrate an active participation in educational and scientific process. In addition, they should strive to restore the reputation and change the stereotype of librarians. The purpose of this paper is to understand more deeply the problem of the library-librarian-user relationship. It offers no solutions to improve the situation in libraries; it merely raises the question about the need of user-oriented qualitative research concerning the development of library services, showing the results of an experimental questionnaire completed by users.

Keywords

library services, qualitative research

Da je znanje uistinu moć, globalno informacijsko povezivanje moglo bi povećati moć ljudi u cijelom svijetu time što bi unaprijedilo pristup informacijama.

Christine L. Borgman, 2002¹

UVOD

Puno je napisano o ulozi biblioteke danas, o njenim potencijalima i svrhovitosti, no ukoliko bismo sve te napise

pokušali svesti na formulu, čini se da je najbolje ta uloga biblioteke danas sažeta u Brookesovoj fundamentalnoj jednačini nauke o informacijama

$$S + \Delta S = S'$$

↑
 ΔI

koja izražava prelaz iz jednog stanja saznanja S ka novom stanju saznanja S' , uz pomoć saznanja ΔS izvučenog iz informacije ΔI , gdje ΔS označava efekat te modifikacije.² Iz ovoga proizilazi da su biblioteke i bibliotekari agenti ΔI sektora koji mogu direktno uticati na ΔS sektor pružajući ili uskraćujući odgovarajuću uslugu. Iz formule je također vidljiva nužnost sinergije i međusobnog uklapanja korisnika i bibliotekara, a da bi se postigao uzvišeni cilj simbolički predstavljen kao S' odnosno novo saznanje.

Bibliotekari pokušavaju mjeriti te efekte sinergije kvantitativnim pokazateljima, tj. da bi opisali kvalitet svojih usluga, bibliotekari izrađuju upitnike, diseminiraju ih korisnicima, dobiju odgovore, statistički obrade i potom saopšte da je npr. 69 % ispitanika zadovoljno ili nezadovoljno ponudom ili uslugama (postalo nam je jasno da su ili nisu zadovoljni ali ne znamo ni zašto su zadovoljni ni zašto nisu zadovoljni), da 35 % posjetilaca naših websajtova redovno koristi OPAC, da je 76 % ispitanika zadovoljno ili nezadovoljno uslugom. Sa ovim kvantifikatorima smo dobili (ili bar mislimo da smo dobili) odgovore na osnovu kojih možemo planirati bibliotečke usluge i servise u predstojećim periodima. Ovom vrstom istraživanja možemo dobiti odgovore na pitanje koliko, ali ne i na pitanja kako, zašto i šta. Na neki način to nas vraća u aristotelovsku dilemu, odnosno ova vrsta ispitivanja nema odgovor na pitanja kako-zašto-šta, tj. ona “nam ne kažu zašto ni na jednu stvar – na primer, zašto je vatra vruća; ona se ograničavaju na to da utvrde da je vatra vruća”.³

Da bismo zaista proniknuli u korisničko zadovoljstvo/nezadovoljstvo, pored kvantitativnih, potrebna su nam i kvalitativna istraživanja – analiza stanja i potreba. Jedan takav kvalitativni eksperiment je proveden prije nekoliko godina prilikom osnivanja nove biblioteke u sastavu Centra studentske inicijative. Rezultati istraživanja se po prvi put prezentiraju javnosti. Rezultati su pokazali visok stepen konkretnih nezadovoljstava, sa primjedbama i prijedlozima za poboljšanje, ali zbog ograničenih sredstava istraživanje nije obuhvatilo bibliotekare i donosiocje odluka, pa samim tim nije bilo sveobuhvatno. Iako nepotpuno, odlučili smo se na objavljivanje ovog segmenta istraživanja nakon prezentacije sažetka rezultata istraživanja u krugu profesionalaca bibliotekara koji su pokazali visok interes za istraživanja ove vrste zbog hitnosti otvaranja dijaloga o razmatranju i uvažavanju potreba korisnika.

O ISTRAŽIVANJU

Cilj istraživanja je bio saznati šta korisnici misle o tome kakvo je stanje (analiza stanja) u trenutnoj ponudi biblioteka kojima pristupaju i njihovom načinu rada. Nužno je bilo saznati šta je loše da bi se izbjeglo, šta je dobro da bi se preuzelo i šta je to što korisnici žele da bude uvedeno (analiza potreba), kako bi se unaprijedili sistem usluga i obim ponude, a smanjio stepen nezadovoljstva korisnika.

Rezultati rada u fokus grupama sa korisnicima – studentima otvorili su veliki broj pitanja za modernog bibliotekara u našoj sredini:⁴

- Šta korisnici žele od biblioteka, a što ne mogu dobiti bez posredovanja, jednim klikom i skokom od linka do linka na Webu ili odlaska u kopirnicu?
- Zašto korisnici imaju osjećaj nezavršene obaveze nakon izlaska iz biblioteke?
- Zašto je nestala dobra komunikacija, zašto neki korisnici imaju strah od bibliotekarovih reakcija?
- Zašto biblioteke služe samo za stare skripte koje su profesori davno napisali?
- Zašto se sugestije korisnika ne prihvataju?
- Zašto su članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama?
- Zašto nema najnovijih sadržaja u bibliotekama?
- Zašto nema multimedijalnih i digitalnih sadržaja u bibliotekama?
- Zašto ne postoje automatizirani servisi dostupni 24 sata dnevno?

Znamo da se biblioteke sporo mijenjaju u odnosu na korisničku populaciju, pogotovo korisnike koji su se “srodili” sa novim informaciono-komunikacionim tehnologijama. Takvoj populaciji upoznatijoj/navikloj na svjetlosne brzine protoka informacija, teško je shvatljivo zašto je potrebno čekati danima na zanimljivu i popularnu knjigu, dok je na policama zastarjela literatura, zbog čega je glavna uputa na zidovima hramova znanja “Ne diraj ...”.

U studiji *Let iznad bibliotekarovog gnijezda*⁵ dio ispitanika smatra da su “kopirnice korisnije od biblioteka”. Ova šokantna tvrdnja nas dovodi do toga da je neophodno preispitati ulogu biblioteke kao “repozitorija znanja” što po svojoj prirodi jeste ili bi trebala biti. Isto tako nas navodi da je razumijevanje korisničkih potreba neophodno da bi upravljali promjenama i ostali na površini. Današnji bibliotekar trebao bi biti suportivan, u toku sa socijalnim trendovima, biti vedar i nasmijan, a prvenstveno posrednik između krajnjeg korisnika i informacija, čistač komunikacionog kanala, pomagač i saveznik istraživaču i studentu.

“Temeljna je odgovornost knjižnica da svojim korisničkim zajednicama *odabiru, čuvaju i pružaju pristup obavljenoj građi*”.⁶ Odabrati, analizirati i sintetizirati podatke i informacije, pronaći odgovore, razumijeti ono što korisniku treba su neke od odlika modernog bibliotekara. On bi danas trebao biti informacijski ekspert informacijskog doba.

Razumljivo je da svaka biblioteka ne može priuštiti sebi otvaranje velikog i skupog informacijskog centra sa obiljem skupih resursa, ali može poslušati glas korisnika i pokušati prilagoditi se njihovim zahtjevima, surađivati sa drugim bibliotekama i koristiti prednosti informaciono-komunikacionih tehnologija.

Bibliotekar treba danas više nego ikada prije biti otvoren za saradnju, aktivan sudionik u nastavno-naučnom procesu i naravno težiti razbijanju negativnog imidža i stereotipa bibliotekara. Treba biti spreman kritički odgovoriti na sljedeći set pitanja:

- Ko su korisnici biblioteke u kojoj radim?
- Šta oni žele?
- Gdje to još mogu dobiti?
- Da li im to što žele mogu ponuditi na efikasan način?
- Kako moji korisnici definiraju dobru uslugu? Šta je za njih dobro/efikasno?
- Da li je usluga koju im nudim konkurentna? Postoje li bibliotekari koji rade posao bolje od mene? Šta mogu promijeniti?
- Da li moj rad predstavlja “dodanu vrijednost” nastavno-naučnom procesu?
- Šta ja dobivam zadovoljnim korisnikom?

Odgovori na ova pitanja nisu niti mogu biti pretpostavke bibliotekara, odnosno uprave biblioteke nego odgovori živih ljudi, korisnika, zbog kojih u krajnjoj liniji i postoji. Otud ovo istraživanje.

Istraživanje je obuhvatilo sljedeća pitanja:

- Kako se mladi ljudi osjećaju u ulozi studenta?
- Kako procjenjuju svoju ulogu kao studenti – korisnici biblioteke?
- Kako ispunjavaju svoje potrebe kao korisnici biblioteke (ponuda, organizacija, usluga)?
- Kako zamišljaju biblioteku koja bi mogla zadovoljiti njihove potrebe (idealna biblioteka)?

METODOLOGIJA RADA

U procesu istraživanja koje smo sprovodili sa grupama studenata, primijenjen je metodološki koncept kvalitativ-

nog istraživanja kroz diskusiju u malim grupama – fokus grupama. Koristili smo se ovom metodom, jer je bilo potrebno dublje razumijevanje stavova ispitanika. Grupe su uključivale 6–10 ispitanika po grupi čiju je diskusiju o ciljanoj temi poticao i usmjeravao moderator. Održano je ukupno 7 fokus grupa sa ukupno 38 korisnika. U diskusijama koje su trajale 1–2 sata cilj je bio postići interakciju među sudionicima te tako doći do odgovora koje je teško ili nemoguće dobiti u telefonskim i osobnim intervjuima.

Kroz diskusiju ispitana su četiri nivoa (tok diskusije):

Nivo I – Ja

- Kako biste se predstavili? Šta biste rekli grupi o sebi?

Nivo II – Uloge

- Šta je za Vas najvažnija informacija koju ste rekli predstavljajući se? Zašto? Možete li nam to pojasniti?
- Vaše predstavljanje u grupi govori o Vašim ulogama

Nivo III – Uloga studenta

- Razmislite sada o sebi u ulozi studenta.
 - Koju osobnu potrebu zadovoljavate kao student?
 - Kako to činite? Objasnite.
 - Ko/šta Vam pomaže u tome? Objasnite.
- Koja osobna očekivanja i potrebe ne možete zadovoljiti na fakultetu?
 - Šta je uzrok tome? Objasnite.
 - Ko/šta Vam pomaže ili bi mogao pomoći u toj vrsti nezadovoljstva? Kako?
- Sa kojim problemima se studenti najčešće susreću u vezi sa izvorima informacija?
 - Koje resurse imaju biblioteke?
 - Šta smatrate najpotrebnijom građom neke biblioteke: knjige, periodičke publikacije, informacije u elektronskom obliku?

Nivo IV – Bibliotečka ponuda i usluge

- Šta je za Vas biblioteka?
 - Postoje li vodiči kroz resurse koje biblioteka nudi?
 - Kako se osjećate kada ste u biblioteci: obzirom na ponudu; obzirom na uslugu?
 - Da li u bibliotekama postoje stručnjaci koji Vam mogu pomoći pri traženju novih informacija?
- Šta bi ste voljeli promijeniti u vezi sa ponudom i uslugom biblioteke?
- Koje prijedloge imate?

Analiza rezultata diskusije rađena je na osnovu primijenjenih tehnika rada:

- upoznavanje – projektivna tehnika nedovršenih rečenica (Ja sam student ...),
- transkript diskusije,
- zabilješke voditelja,
- zabilješke voditelja,
- projektivni skript (Kako ja zamišljam ...),
- feed back,
- anketni list o potrebama za edukaciju.

REZULTATI

Rezultati istraživanja nastali su putem analize sadašnjeg stanja, analize potreba, pravljenjem liste nedostataka te liste prijedloga.

Analiza stanja

Tokom diskusije učesnici su naglasili nekoliko konstatacija koje zavređuju pažnju zbog svoje težine, a navodi nas na preispitivanje nivoa usluga koje nude bibliotekari i biblioteka:

Navedeni izvodi su samo ilustracija, a treba da posluže ne kritikovanju postojećeg stanja i srozavanju ugleda profesije nego su korisni da posluže kao polazna tačka u dijalogu o bibliotekama danas i neophodnoj interakciji sa korisnicima.

“Ponuda je dobra, ali organizacije i komunikacija loši i neadekvatni.”

“Biblioteka služi samo za stare skripte koje su profesori davno napisali.”

“Kopirnica je preuzela uslugu biblioteke, oni nude literaturu koja je nama potrebna.”

“Oskudica novije literature ubija entuzijazam, želju za slobodnim istraživanjem, volju za rad.”

“Biblioteka bi trebala biti hranjivi dio fakulteta.”

“U biblioteci želim dobiti ono što tražim bez da nekoga molim za to.”

“Bibliotekari trebaju da riješe korisnički zahtjev za informacijama, a ne samo da daju knjige.”

“Prosto te strah nastupa uposlenih, komunikacije nema.”

“Nisam imala problema jer literaturu nabavljam mimo biblioteke.”

“Korektan odnos bibliotekara, ali nedostatak inicijative. 90 % knjiga je staro, ne koriste se drugi mediji, sve je u papirnom obliku. Nema sistema, nisu izbačene suvišne stvari. Ni studenti nemaju inicijative.”

“Nezainteresovanost i profesora i studenata. Biblioteka puna samo pred ispite, drugim danima ničemu ne služi.”

“Radi samo 2 sata dnevno, kupuju knjige koje profesori pišu i bezveze bacaju novac.”

“Biblioteka je kao začarani krug. Ni studenti, ni profesori, ni asistenti ne vraćaju knjige. Kultura čitanja ne postoji, a komunikacija u biblioteci se svodi na lični kontakt sa zaposlenom osobom.”

“Biblioteka je dobra, ali nudi samo knjige, a to nije dovoljno.”

SAŽETAK REZULTATA

Ponuda u biblioteci

Opšte nezadovoljstvo ponudom biblioteka (25 ispitanika smatra ponudu lošom, 10 se uopšte nije izjasnilo, a 3 ponudu smatra dobrom).

Izvodi iz rezultata

- Zastarjela literatura u fondovima biblioteka.
- Biblioteke nemaju multimedijalni pristup.
- Članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama.
- Mali broj primjeraka knjiga koje se vrlo često koriste.
- Nedostatak periodičkih publikacija, video i audio materijala.
- Studenti su prinuđeni da svake godine kupuju literaturu po preporuci profesora-autora, a te literature nema u bibliotekama.
- Nema slobodnog pristupa internetu.
- Ukoliko se i nabavi novija naučna literatura, ona nestane u kabinetima profesora (kriterij posuđivanja i vraćanja nije jednak za svakoga).
- Fondovi se sporo ili nikako ne obnavljaju, knjige zastarjele, mali broj primjeraka.
- “Postoje samo knjige, što nije dovoljno.”

Usluga i organizacija

- Članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama.
- Mjesta u čitaonicama je malo; u čitaonicama nema interakcije, stroga pravila korištenja isključuju bilo kakvu vrstu opuštenosti.

- Nema prezentacije novopristigle građe.
- Nedostaje kontinuirani pregled o nabavci novih informacija.
- Vlada osjećaj izgubljenosti u biblioteci.
- Ne postoji uvid u trošenje novca zarađenog od članarina.
- Postoji neravnopravan odnos (student plaća a potčinjen je).
- Ne vodi se računa o studentskoj populaciji sa posebnim potrebama.
- Neodgovarajuće radno vrijeme (radno vrijeme kratko i neprimjereno).
- Ne vodi se računa o studentskoj populaciji sa posebnim potrebama (prostor, prilaz, udobnost čitaonica).

Komunikacija

- Studenti nemaju uticaja na nabavku nove literature i izvora informacija.
- Niko ne radi analizu potreba studenata.
- Biblioteke ne pružaju informacije o svom fondu i uslugama.
- Komplikovan i zastario način komunikacije student–bibliotekar.
- Nezainteresovanost za potrebe studenata.
- Komunikacija sa osobljem biblioteke je frustrirajuća.
- “Zbog loše ponude i usluge ne koristim biblioteku.”
- U bibliotekama prisutno nekompetentno osoblje koje ne poznaje fondove.
- “Službenički” odnos prema korisnicima.
- “Bibliotekara vidim samo kad treba da dobijem pečat.” (*Obaveza je studenta da prilikom upisa u novu akademsku godinu donese potvrdu iz biblioteke da je razdužio sva dugovanja, odnosno da ne posjeduje niti jedan primjerak građe iz biblioteke, op.. autora*).

Prijedlozi za poboljšanje stanja

Podaci dobiveni sa primijenjene tehnike projektnog stripa, individualne interpretacije svakog člana i grupnog feed backa:

- uključiti nastavno osoblje obavezom o usavršavanju i praćenju novih izvora informacija,
- da studenti i profesori zajednički naprave pritisak u vezi sa nabavkom i dostupnošću najnovijih informacija,
- proširiti fondove biblioteka,
- organizovati događaje u bibliotekama poput filmskih projekcija, promocija novih knjiga, razgovora sa autorima,
- angažovati studente da sačine prikaze novih knjiga za oglasne ploče biblioteka ili web stranice biblioteka,
- uvesti redovne biltene prinova,
- uvesti i jačati multimedijalne zbirke i upotrebu elektronskih informacija,

- uvesti “neograničenu” upotrebu kompjutera u bibliotekama za korisnike,
- promoviranje novih sadržaja u bibliotekama što bi moglo privući studente koji trenutno ne koriste biblioteku,
- opremiti prostore za prezentacije, predavanja i sl.,
- organizovati posjete bibliotekama sa organizovanim prezentacijama fondova,
- uključiti studente,
- promijeniti odnos bibliotekara prema korisniku,
- ubrzati uslugu,
- uvesti brzo i kvalitetno rješavanje zahtjeva za informacijama,
- modernizirati organizaciju, uslugu i ponudu,
- ponuditi intimniju čitaonicu sa više prostora za pojeđinca,
- uvesti jedinstvenu člansku kartu za sve fakultetske biblioteke,
- uvesti dostavu informacija putem elektronske pošte,
- obezbijediti uslove za osobe sa posebnim potrebama.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Psihološke implikacije – izbjegavanje i nezainteresiranost za biblioteku

Kognitivni nivo

Ponudom, uslugom i organizacijom rada biblioteka studenti ne mogu zadovoljiti svoje osnovne potrebe na kognitivnom nivou:

- nemaju priliv novih informacija,
- većinom su usmjereni na pisanu literaturu,
- nemaju uvida o novim istraživanjima,
- nemaju mogućnosti da istražuju,
- nema interakcije,
- nema nikakvih informacija o ponudi, novoj literaturi, o aktuelnim stvarima.

Zbog ovako nekorisne ponude studenti sve više izbjegavaju korištenje biblioteka.

Emocionalni nivo

Kao korisnici biblioteka, studenti na emocionalnom nivou ne mogu zadovoljiti svoje psihološke potrebe, u smislu da im biblioteka predstavlja podršku, sigurno mjesto, izazov, osjećaj pripadnosti i sigurnosti da će pronaći ono što im treba.

Izbjegavaju odlazak u biblioteku jer osjećaju neugodu, strah i neprijatnost zbog loše komunikacije sa osobljem.

Socijalni nivo

Studenti su iskazali stavove da na socijalnom nivou, biblioteka nije mjesto susretanja, interaktivne razmjene i druženja, pa je i iz ovog razloga izbjegavaju.

Nakon analize rezultata u fokus grupama, nameću se sljedeći zaključci:

- Studenti su nezadovoljni ponudom, uslugom i organizacijom biblioteka.
- Vrlo jasno znaju šta žele i šta im treba, što se vidi iz liste prijedloga–preporuka.
- Neophodan im je servis biblioteka iz više razloga:
 - da saznaju odmah,
 - da mogu imati interaktivnu razmjenu znanja iz među sebe, biblioteke, predavača, studentskih grupa i organizacija preko umrežavanja biblioteka,
 - da imaju “sigurno” mjesto za susrete, osjećaj ugone i pripadnosti,
 - da imaju uvid u vezi sa nabavkom, sredstvima, organizacijom i sl.,
 - spremni su da ponude svoje vrijeme i znanje – da participiraju u radu biblioteka (prezentacije, recenzije, preporuke, razmjena iskustva, kontinuirano informisanje o novitetima, nabavci i ponudi).

Liste prijedloga koje su studenti ponudili su strukturirane, kreativne, raznovrsne i primjerene njihovim potrebama, te ih je važno uvažiti kao izvor ideja za kreiranje i poboljšanje bibliotečke ponude.

Izvori

- Izvještaj sa inicijalne fokus grupe
- Izvještaji sa fokus grupa I–VI
- Zabilješke voditelja
- Zabilješke koordinatora

Opombe

- 1 Christine L. Borgman: Od Gutenbergova izuma do globalnog informacijskog povezivanja: pristup informaciji u umreženom svijetu, Naklada Benja, Zadar, 2002.
- 2 Le Koadik, Iv-Fransoa, Nauka o informacijama, Clio, Beograd, 2005, str. 13.
- 3 Aristotel, Metafizika, Kultura, Beograd, 1971, str. 5.
- 4 Pitanja i izjave u navodima su stvarna pitanja i konstatacije ispitanika izrečenih u toku izvođenja ispitivanja. Detalje je moguće pronaći u rezultatima studije dalje u tekstu (op. autora).
- 5 Prvobitni, odnosno, radni naslov studije je bio BIBLIOSFERA 001, što je kodno ime projekta izvedenog u okviru Laboratorije za bibliotečka ispitivanja i istraživanja Centra studentske inicijative. Nakon završenog ispitivanja i uvida u rezultate, dobio je simboličan naslov Let iznad bibliotekarovog gnijezda.
- 6 Christine L. Borgman, op. cit. str. 145 (kurziv autori).