

УДК 027.52(497.16)

doi: 10.19090/cit.2021.38.44-56
Оригинални научни рад

Библиотеке очима корисника: анкетно испитивање корисника јавних библиотека Црне Горе

Дијана Кривокапић
Секретаријат за туризам, економски развој и предузетништво, Општина Херцег Нови
Херцег Нови, Црна Гора
dijana751@gmail.com

Сажетак

У раду су анализирани резултати анкете „Библиотеке очима корисника“, која је спроведена међу корисницима јавних библиотека у Црној Гори крајем 2018. године. Према расположивој документацији, ово је прво испитивање спроведено међу корисницима јавних библиотека у Црној Гори. Спроведена анкета јасно указује на то да се стање у јавном библиотекарству државе може промијенити само увођењем нове комуникационе парадигме, која је заснована на употреби савремених медија и технолошких достигнућа.

Дигитално окружење има директан утицај на организацију рада у јавним библиотекама и развој нових корисничких сервиса. Циљ анкете је да се, на основу конкретних ставова корисника о библиотечким производима, установи актуелно стање, дају предлози за унапређење и афирмацију рада јавних библиотека. Смјернице за увођење и интеграцију савремених технолошких иновација у раду јавних библиотека морају бити засноване на примјерима добре праксе библиотечно-информационих система развијених земаља Европе.

Друштвени циљ спроведеног истраживања је да резултати буду од користи Националној библиотеци „Ђурђе Црнојевић“, Министарству просвјете, науке, културе и спорта, локалним самоуправама, културним посленицима и стручној јавности, а све у циљу спровођења конкретних активности у процесу обезбјеђивања услова за модерно функционисање народних, градских, односно јавних библиотека у Црној Гори.

Кључне ријечи: јавне библиотеке, Црна Гора, анкетно испитивање, задовољство корисника, квалитет услуга, односи с јавношћу, стратегија развоја, савремени медији

„Док је стара технологија производила и дистрибуирала материјалне сировине,
нова технологија производи и емитује информацију.
Сировина у новој технологији више није материја, већ ум“.
Хаким Беј¹

Увод

Оно што су читалишта у другој половини 19. вијека урадила за информисаност грађана – подизање нивоа писмености и свијести о потреби учешћа у јавном животу, захваљујући доступности књига и часописа на народном језику – то би у 21. вијеку требало да ураде савремене јавне библиотеке, употребом модерних, информационих система. Технички опремљене

¹ Hakim Bej, „Informacijski rat“, *Što čitaš?*, preuzeto 26. 12. 2019, <https://www.stocitas.org/hakim%20bey%20informacijski%20rat.htm>.

библиотеке омогућавају лакшу доступност културне баштине свим члановима друштвене заједнице. Оне обучавају, оспособљавају и анимирају кориснике на активну употребу одговарајућих информационих база података, а све у циљу креирања друштва знања.

Улога библиотека у животу корисника се мијења у зависности од трендова које подстиче информациона технологија. Употребом разноврсних медија палета могућности коришћења библиотечких услуга се проширује, али се и традиционални послови обављају брже и ефикасније. Многи фактори кроз културну политику и политику стручног усавршавања условљавају да се статус јавних библиотека промијени, како у односу према нормативним инстанцама, тако и у односу према заједници којој служе. Библиотеке на једноставан начин, употребом савремених медија, могу анимирати активне и потенцијалне кориснике својих фондова, програма и услуга да на адекватан начин дођу до задовољења сопствених креативних информационих потреба.

Мрежу јавних библиотека у Црној Гори чини 21 општинска народна библиотека. Само њих седам организоване су као самосталне установе културе и то: народне библиотеке у градовима Подгорица, Пљевља, Херцег Нови, Цетиње, Будва, Рожаје и Никшић. Већина народних библиотека и даље ради као организационе јединице центара за културу. Технолошку заосталост библиотечке мреже Црне Горе илуструју и следећи подаци: 6 општинских библиотека нема приступ интернету, 14 нема веб-страницу, а двије најсиромашније и најмлађе општине (Петњица и Гусиње) уопште немају јавне библиотеке.²

Суочавање са мишљењем корисника је први степен у професионализацији дјелатности библиотекара. Стога је, у периоду између 25. новембра и 31. децембра 2018. године, спроведена анкета под називом „Библиотеке очима корисника“. Према расположивој документацији, реч је о првом испитивању ове врсте које је спроведено међу корисницима јавних библиотека у Црној Гори.

Анкета је саставни дио докторске дисертације „Нова комуникациона парадигма у мрежи јавних библиотека у Црној Гори“.³ Настала је са идејом да буде путоказ за унапређење досадашње праксе запосленима у јавним библиотекама, културним посленицима и локалним самоуправама, али и да буде од помоћи будућим истраживачима библиотечке дјелатности. Истраживање је обухватило анализу културне политике у Црној Гори, законских и других правних аката, важећих стандарда и одредби на основу којих се обавља дјелатност јавних библиотека, организационих модела јавних библиотека и модела повезивања на националном, регионалном и европском нивоу, модела финансирања, компетенције запослених, квалитета и палете производа које јавне библиотеке у Црној Гори нуде.

У овом раду су приказани резултати наведене анкете. Уводни дио рада посвећен је дефинисању предмета, полазних хипотеза, методологије и циљева спроведеног упитника. У првом дијелу дат је опис питања, док је методологија приказана у другом дијелу текста. Трећи и четврти дио посвећени су приказу и анализи резултата истраживања на основи којих се потврђују задате хипотезе, а у наставку се дају смјернице за унапређење актуелног стања мреже јавних библиотека. Последњи дио рада посвећен је закључним разматрањима у којима су приказани и доприноси спроведене анкете.

Предмет истраживања анкете „Библиотеке очима корисника“ су народне, градске, општинске – јавне библиотеке у Црној Гори и проблематизација комуникационог обрасца у библиотекама, који је настао под утицајем савремених информационих технологија. Испитивање ставова корисника јавних библиотека у Црној Гори покренуто је са следећим претпоставкама:

² Република Црна Гора простире се на територији од 14.000 км², административно је подјелена на 23 општине, које настањује 625.000 становника.

³ Д. Кривокапић „Нова комуникациона парадигма у мрежи јавних библиотека у Црној Гори“, (докtorsка дис., Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2020), одбрањена 18. јануара 2021. године пред комисијом у саставу: проф. др Гордана Стокић Симончић (ментор), проф. др Жељко Вучковић и проф. др Драгана Грујић.

1. Неке јавне библиотеке не користе интернет и немају веб-страницу;
2. Ниво обавијештености корисника о библиотечким сервисима је низак;
3. Корисници би жељели да се понуда у јавним библиотекама обогати новим услугама;
4. Библиотеке не користе довољно савремене медије (ТВ, радио, штампа, интернет, Фејсбук) за пласирање својих услуга и
5. Библиотеке не утврђују на прави начин степен задовољства библиотечким услугама.

Циљ анкете је да се, на основу конкретног става корисника о библиотечким производима, установи актуелно стање, дају предлози за унапређење и афирмацију рада јавних библиотека. Развој веба даје нове комуникационе могућности, па поред усмене комуникације, дистрибуције штампаног материјала, имејл комуникације, библиотеке све више морају комуницирати путем социјалних мрежних сервиса. Смјернице за увођење и интеграцију савремених технолошких иновација у њиховом раду морају бити засноване на примјерима добре праксе библиотечно-информационих система развијенијих земаља Европе. Медијски идентитет, промоција, дигиталне и виртуелне библиотеке морају бити саставни дио савременог библиотекарства.

Резултати анкетног испитивања су представљени аналитичко-синтетичким, док су компаративни и квалитативни модел кориштени за описивање резултата спроведеног упитника и давање смјерница за унапређење актуелног стања мреже јавних библиотека.

Друштвени циљ спроведеног анкетног испитивања јесте тај да резултати буду од користи Националној библиотеци „Ђурђе Црнојевић“, Министарству просвјете, науке, културе и спорта и органима локалних самоуправа у процесу креирања савремених услова за рад народних библиотека.

Библиотеке очима корисника – питања

Анкета се састоји од 18 питања која су подијељена у 4 тематске цјелине:

1. Општи дио, демографске карактеристике (пол, године, образовање и статус) (питања 1, 2, 3, и 4);
2. Тест о познавању и употреби библиотечких сервиса (питања 5, 6, 8, 13, 14, 15 и 17);
3. Степен задовољства библиотечким услугама (питања 7, 9 и 18) и
4. Предлози за унапређење пословања јавних библиотека (питања 10, 11, 12 и 16).

Методологија

Питања су углавном затвореног типа. Само она под редним бројевима 12 и 16, која се односе на предлоге за унапређење пословања библиотека, дају могућност отвореног одговора. На 11 питања је било дозвољено означити само један одговор, док је на остала било могуће заокружити више опција.

Упитник је сачињен уз помоћ Гугл формса (Google forms), попуњавање се врши онлајн, а резултати се аутоматски генеришу у Ексел табеле. Анкета је дистрибуирана путем имејла народним библиотекама у Црној Гори или директно на вајбер апликацију корисника библиотека учесница. Корисници који нису овладали савременом технологијом имали су могућност попуњавања штампане верзије упитника.

Прије спровођења анкете, библиотекари су телефонским разговором и пропратним имејлом упознати са разлозима и упутствима спровођења анкете. Са неким библиотекама општина: Шавник, Жабљак, Андријевица, Улцињ, Даниловград, Плав, Рожаје и Беране није било могуће успоставити телефонски контакт, па су обавијештене само имејлом о упутствима и

разлозима попуњавања упитника. На њега није било одговора, па тих 8 народних библиотека није учествовало у анкетном испитивању.

Од 21 народне библиотеке, 12 је анкетирало своје кориснике: Народна библиотека Будве, Градска библиотека Котор, Градска библиотека Мојковац, Градска библиотека Плужине, Градска библиотека „Љубо Анђелић“ Колашин, Народна библиотека Бијело Поље, Народна библиотека и читаоница „Иво Вучковић“ Бар, Народна библиотека и читаоница „Његош“ Цетиње, Народна библиотека „Његош“ Никшић, Народна библиотека „Радосав Љумовић“ Подгорица, Народна библиотека „Стеван Самарџић“ Пљевља и Народна библиотека Тиват. Кориснике Градске библиотеке и читаонице Херцег Нови аутор је анкетирао лично, јер је четири и по године био радник ове установе и посједује контакте корисника.

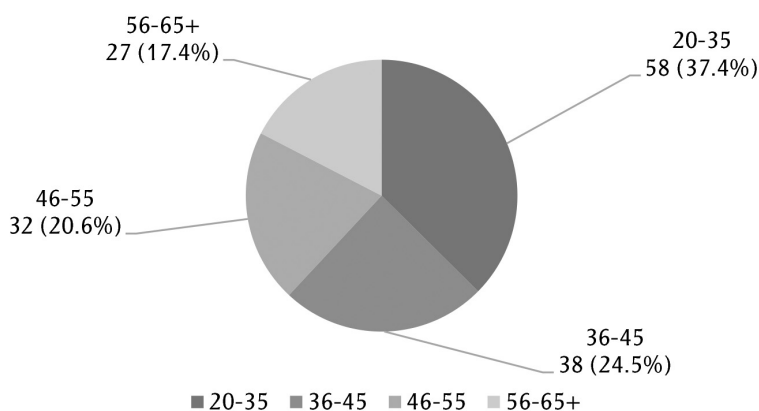
Библиотекарима је наглашено да је анкета анонимна, да учествовање није обавезно, али да је пожељно. Анкету је испунило 155 испитаника, поступак попуњавања је трајао од шест до десет минута.

Резултати истраживања

Када су у питању демографске карактеристике, пол, године, образовање и статус, добијени су следећи резултати.

Услов за попуњавање анкете био је да су испитаници користили неку јавну библиотеку у Црној Гори те је слата насумично, без обзира на пол. Свега 26,5% испитаника су били мушкарци, а 73,5% жене. Може се закључити да је већи број корисника народних библиотека Црне Горе женског пола. По овим показатељима, јавне библиотеке су мјеста која женској популацији омогућавају потпору за духовну, друштвену и стручну афирмацију.

За потребе упитника, одговори на питање о старости испитаника разврстани су у 4 скупине. Највећи број испитаника су старосне доби од 20–35 година, 37,4%. Учесника анкете који припадају доби од 36–45 година је 24,5%, а 46–55 је 20,6%. Најмањи проценат испитаника је припада доби од 56–65+, односно 17,4%. Упитник је спровођен насумично, без обзира на године старости испитаника. Према резултатима се може примјетити да број корисника јавних библиотека опада са њиховим годинама старости.



Графикон 1: Старост

Према образовној структури, најмање је испитаника са основном школском спремом и доктора наука. Наиме, ниједан од испитаника не припада овим образовним групама. Магистара/мастера наука је 7,1%, а одмах затим су испитаници са високом стручном спремом (природне науке), 11%. Највише је испитаника са средњом стручном спремом 33,5%, са високом стручном спремом (и то друштвено-хуманистичког смјера) 26,5%, и вишом стручном спремом 21,9%.

Од укупног броја испитаника, највише је запослених 65,2%, пензионера је 12,3%, студентна је 11,6% и незапослених 11%. Испитаници који су запослени имали су могућност да у потпитању 4а наведу дјелатност у којој раде. Највише је радника у култури 35,2%; 26,9% испитаника је на ово питање дало одговор „остало“; административних радника је 16,7%; радника у привреди 10,2%; запослених у просвети 9,3% и у здравству 1,9%.

На основу анализе одговора Општег дијела анкете, можемо закључити да народне библиотеке у Црној Гори у највећој мјери посјећују жене старосне доби од 25 до 45 година, високог или вишег стручног образовања, запослене обично у култури.

Само усклађеношћу теорије и праксе, традиције и савременог, могу се задржати стари и привући нови корисници, без обзира на њихов пол, године старости, образовну структуру и статус. Библиотеке морају водити рачуна о актуелизацији фонда, професионализацији особља, приступачности грађе, константном медијском присуству, активним представљањем услуга, набављених нових публикација, разноврсних програма и сталном ширењу палете производа.

Други дио анкете посвећен је тесту познавања и употребе библиотечких услуга, мјерењу степена задовољства библиотечким услугама и давању предлога за унапређење пословања јавних библиотека.

На питање „Да ли бисте се сложили са констатацијом да фондови, програми и услуге представљају производ библиотеке?“, позитиван одговор дало је 54,5%, а 12,3%, негативан. Ипак велики број испитаника, чак 33,1%, не зна/не сматра или просто не може да се сложи са оваквим исказом.

Питање „Које програме, у циљу промоције књиге и читања, организује Ваша библиотека?“ нуди 13 могућности, с тим што се може заокружити више одговора. У већини случајева корисници су тврдили да се њихова библиотека бави организовањем: промоција књига 58,5%; књижевних манифестација и фестивала 38,1% и радионица за дјецу и омладину⁴ 36,1%. У народним библиотекама се много мање организују програми попут: читања поезије (20,4%); мјесеца књиге (19,7%), продајних изложби књига (17,7%), изложби књига из свог фонда (17%); књижевних награда (15%); трибина (14,3%); представљања нових публикација у фонду (12,9%); радио и ТВ емисија у локалним медијима (8,2%) и ништа од наведеног (4,8%).

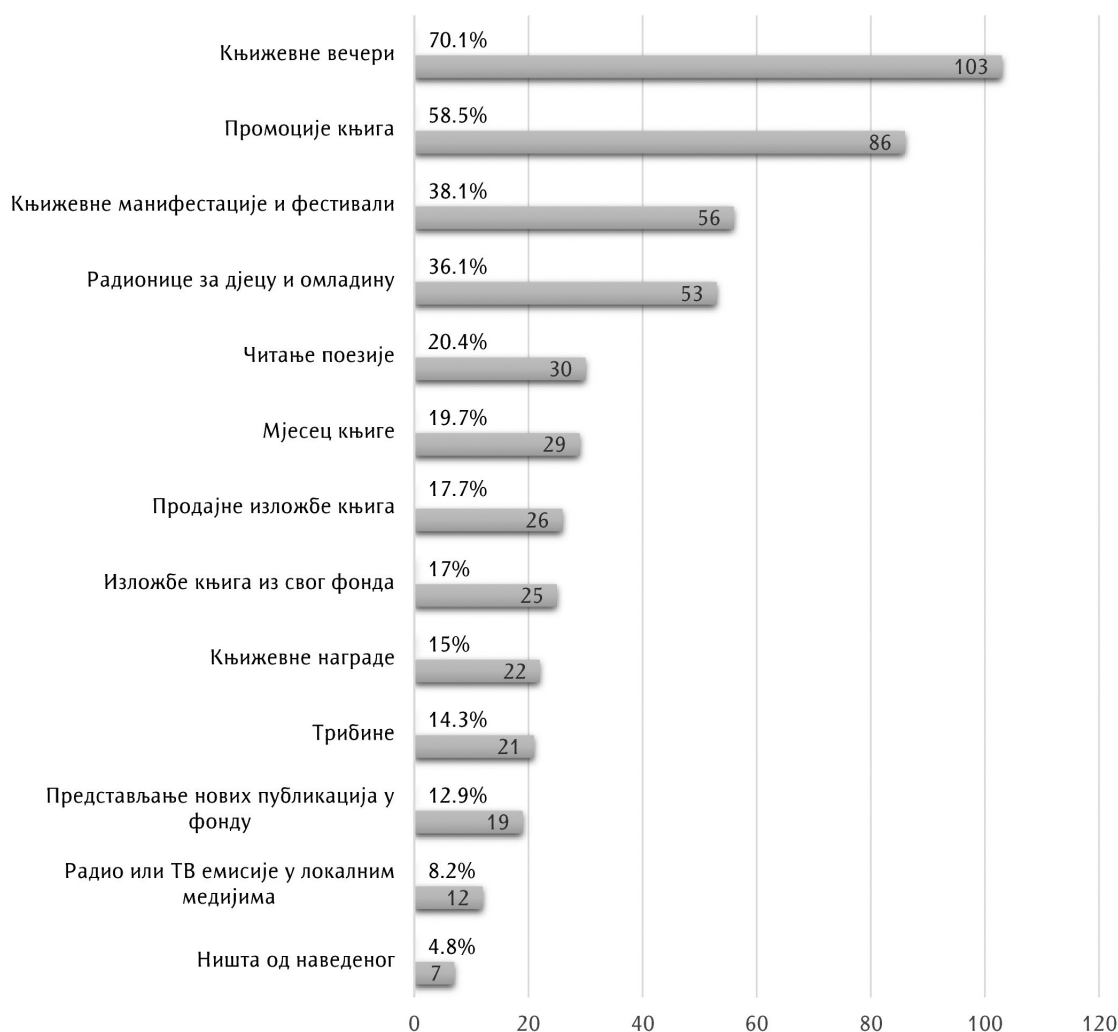
Испитаници који су одговорили на питање „Шта мислите о библиотеци чији сте члан?“ веома су задовољни услугама које пружа њихова библиотека (69%). Ипак велики број испитаника (24,5%), ријетко иде у библиотеку. Испитаника који нису задовољни услугом коју пружа њихова библиотека било је 6,5%.

Код потпитања „Које услуге библиотеке најчешће користите?“ могло се заокружити више одговора. Највише (87,7%) испитаника иде у библиотеку ради позајмљивања књига, на другом мјесту је употреба читаонице (40%), рачунара и интернета (21,3%) и копирање, скенирање библиотечког материјала (13,5%). Остале библиотечке услуге, попут: електронских читаоница у којима се користе рачунари и интернет (6,5%), међубиблиотечке позајмице (2,6%), публикација на Брајевом писму (0,6%) и библиобуса (0,6%), се веома ријетко користе.

Испитаници су комуникацију са библиотечким особљем оцијенили, у 74,8% случајева, као одличну, тврдећи да је особље веома стручно и услужно. Али, готово четвртина испитаника (24,5%) одговорила је да комуникација није ни добра ни лоша, а мали број (0,6%) сматра да је комуникација са особљем лоша, да је оно нестручно и неинформисано.

Пошто корисници највише долазе у библиотеку да позајме књиге, најчешћи одговор на питање „На који начин се може унаприједити пословање Ваше библиотеке?“ био је „обогаћивањем фонда“ (69,5%). Одмах затим је „адаптацијом објекта“ (41,1%), „ширењем палете услуга“ (37,7%) и „стручним усавршавањем особља“ (23,2%).

⁴ Радионице на различите теме (информациона, медијска писменост, радионице за дјецу...).



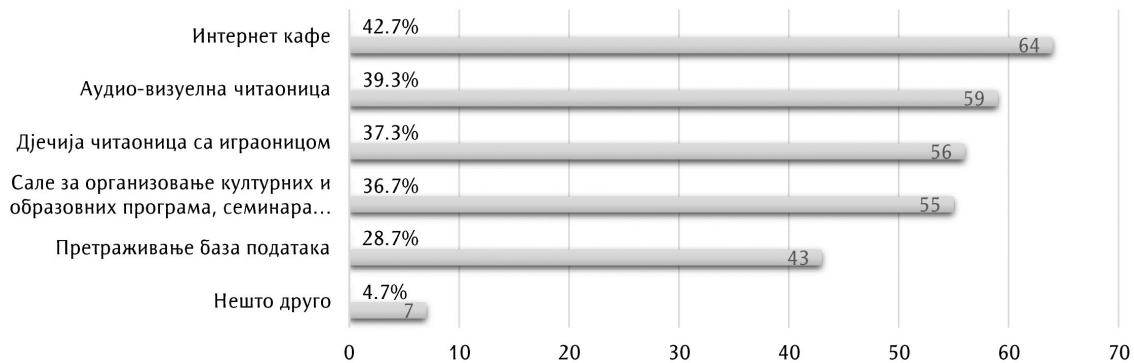
Графикон 2: Које програме у циљу промоције књиге и читања организује Ваша библиотека?

Очекивано је да корисници библиотека са застарјелим фондом и ограниченим средствима за набавку књига сматрају да је најбоље обогатити фонд новијим издањима књига (77,6%) и електронским књигама (39,5%). То су били најчешћи одговори на питање „Којим садржајима је потребно обогатити фонд Ваше библиотеке?“. Интересантно је да има довољно и заинтересованих за набавку филмова (28,3%), стручне периодике (25,7%) и музикалија (10,5%).

Резултати добијени из одговора на питање „Које ‘нове’ услуге би Вас привукле да активније користите библиотеку?“ показују потребу за увођењем интернет кафеа (42,7%), аудио-визуелних читаоница (39,3%), дјечијих читаоница са играоницом (37,3%), сале за организовање културних и образовних програма, семинара и сл. (36,7%) и претраживање база података (28,7%). Поред понуђених, ово питање даје могућност отвореног одговора којег је дало 4,7% испитаника.

Иако је само 7 испитаника дало одговор на потпитање „Ако је Ваш одговор на претходно питање био ‘нешто друго’, молимо Вас упишите предлог“, може се примјетити да су понуђени предлози за унапређење дјелатности јавних библиотека интересантни и лако примјениви. Неки од њих су: организовање излагања о проблемима са којима се обичан човјек суочава у свакодневном животу: екологија, проблеми младе популације, невоље са којима се носе представници треће доби, подстицање критичког мишљења и слободе говора; Мејкерспејс и

Кривокапић Д. „Библиотеке очима корисника...“, 44–56



Графикон 3: Које „нове“ услуге би Вас привукле да активније користите библиотеку?

медијалаб, мобилни производни простори, радионице и лабораторије који имају за циљ еманципацију и пружање подршке младима при истраживању и продукцији техничких и умјетничких радова итд.

Следеће питање је било „Да ли Ваша библиотека пружа могућност коришћења бесплатног интернета и да ли га користите у библиотеци?“. Само трећина 31,6% испитаника користи интернет у библиотеци, 25,8% зна за могућност његовог коришћења, али га не користи у библиотеци. Велики број испитаника (27,7%) не зна да ли њихова библиотека пружа могућност коришћења бесплатног интернета, а 14,8% испитаника је дало негативан одговор на ово питање.

Чак 49,7% испитаника не зна одговор на питање „Посједује ли Ваша библиотека дигиталну грађу и аутоматизоване базе података?“. Око 20,6% корисника је дало негативан, а 29,7% позитиван одговор на ово питање.

Нешто мање од половине (45,8%) испитаника, знало је одговор на питање „Да ли Ваша библиотека има веб-страницу?“. Чак 40,6% испитаника то не зна, док 13,5% мисли да је њихова библиотека нема.

На потпитање „Ако има, за шта користите веб-страницу библиотеке?“, скоро половина испитаника (49,6%) је заокружила неке од понуђених одговора. Корисницима веб-страница углавном служи „само за опште информације“ (67,8%), понекад за „претраживање базе података“ (39%) и најмање (13%) за „корисничке сервисе (питајте библиотекара, међубиблиотечка позајмица...)“.

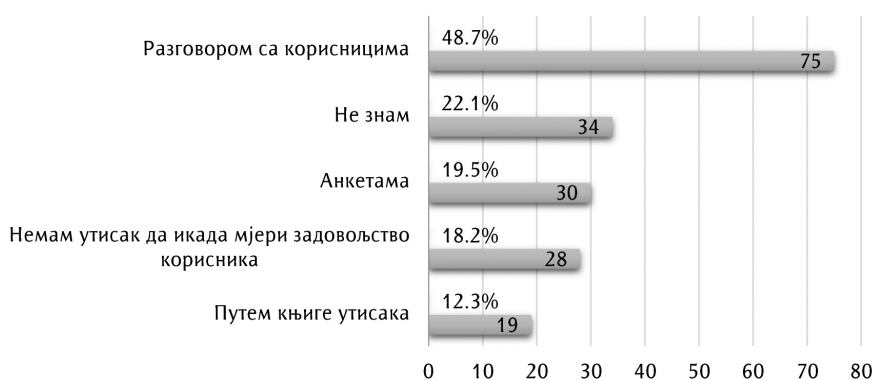
Највећи број испитаника који су одговорили на питање „Употребом којих савремених медија би се на најбољи начин могле пласирати услуге библиотека?“ сматра да је најјефективније промовисати услуге библиотека преко интернета (81,5%), затим преко ТВ-а (44,4%) и преко Фејсбука (40,4%). Мањи број испитаника сматра да би радио-промоција (18,5%) и промоција преко штампе (32,5%) биле најбољи начин за позитивни библиотечку пропаганду. Ако ове одговоре укрстимо са старосном структуром, можемо закључити да су, без обзира на старосну групу којој припадају, сви испитаници активни корисници разноврсних интернет платформи.

Како би се истражило присуство корисника на друштвеним мрежама, у наставку претходног питања постављено је потпитање: „Да ли сте корисник неке од друштвених мрежа, ако јесте наведите име друштвене мреже коју користите?“ Велики број испитаника дао је одговор да су корисници друштвених мрежа, односно 45,7% оних који су дали одговор на претходно питање. Можемо закључити да су међу корисницима најпопуларније друштвене мреже Фејсбук и Инстаграм, 89,8% испитаника има налог на Фејсбуку, на Инстаграму 55%. Много мање су популарне друге друштвене мреже, попут: Твитера 5,7%, Линкед ина 2,8% и Пинтереста 1,4%.

На питање „Да ли бисте се учланили у друштво пријатеља Ваше библиотеке?“, позитиван одговор је дало 60%, а само 6,5% негативан. Интересантно је да 33,5% корисника не зна чиме би се ово друштво бавило. Друштва пријатеља библиотека су непрофитне организације,

удружења грађана која помажу рад библиотека, заступајући њихове интересе у јавности и обезбјеђујући им додатне изворе финансирања. Оваква друштва су веома активна у државама које много улажу у образовање и информисаност својих грађана. Било би од великог значаја да и домаће библиотеке добију овакав вид јавне потпоре.⁵

На питање „Како Ваша библиотека утврђује степен задовољства библиотечким фондовима, програмима и услугама?“ испитаници су имали право заокружити више понуђених одговора. Према мишљењу 48,7% испитаника, разговор са корисницима је најчешћи начин утврђивања степена задовољства библиотечким фондовима, програмима и услугама, око 22,1% не зна да ли се мјери задовољство корисника, док 18,2% нема утисак да њихова библиотека икада то ради. Око 19,5% испитаника је дало одговор да се спроводе анкете и да постоје књиге утисака (12,3%) у њиховим библиотекама.



Графикон 4: Како Ваша библиотека утврђује степен задовољства библиотечким фондовима, програмима и услугама?

Анализа резултата

Сумирањем резултата анкетног испитивања и анализом ставова корисника јавних библиотека у Црној Гори о библиотечким производима и њиховим инфраструктурним, персоналним и информативним квалитетима, може се закључити да су хипотезе које су постављене на почетку рада потврђене. Дигитално окружење има директан утицај на организацију рада у јавним библиотекама и развој нових корисничких сервиса. Какве ће се услуге развити, зависи прије свега од синергије развоја мреже јавних библиотека у Црној Гори са савременим библиотечно-информационим системима развијенијих земаља окружења, али и од културног контекста друштва.

Јавне библиотеке, као културни и информациони центри заједнице, имају незамјењиву улогу у чувању, ширењу, подстицању и разумијевању различитих култура и традиција. У свијетлу нових околности, култура заузима значајно мјесто у процесу економског развоја локалне и регионалне заједнице. Друштвени циљ спроведеног истраживања био је створити конзистентан став о правцима стратегијског дјеловања Министарства просвјете, науке, културе и спорта, Националне библиотеке „Ђурђе Црнојевић“ и надлежних органа локалних управа, како би се што прије извршило модернизовање пословања црногорских народних библиотека. За модернизацију библиотечке мреже првенствено је потребно превазићи „дигитални јаз“ који је присутан не само у библиотекама, него у свим сферама културно-просвјетне дјелатности у земљи.

⁵ Гордана Стокић, „Пријатељи библиотека“, интервју водила Марина Вулићевић, *Политика*, 19. 10. 2006, преузето 18. 3. 2020, <http://www.politika.rs/scc/clanak/16751/Пријатељи-библиотека>.

Ширење нове информатичке технологије, роботизација, аутоматизација и развој телекомуникација створили су основ за развој друштва чија је економија заснована на информацијама и знању.⁶ Простор интернета омогућава културном сектору, и то нарочито библиотечко-информационом, да заузме активну улогу у животу друштвене заједнице. Да би библиотеке имале успјешну комуникацију са корисницима, није довољно пласирање силових информација преко мреже, оне морају креирати квалитетне некомерцијализоване виртуелне производе или услуге. Анализом одговора на питања у вези са интернетом и веб-страницама, гдје велики број испитаника не зна да ли њихове библиотеке уопште имају своју веб-страницу и да ли пружају могућност бесплатног коришћења интернета, доказује да неке јавне библиотеке не користе интернет и немају веб-страницу.

Медији и пропаганда имају битну улогу у стварању позитивне слике друштва о библиотекама. Библиотеке морају вршити позитивну промоцију пословања на свим медијима (радио, телевизија, штампа и интернет). У данашњем друштву владавине масовних медија, квалитетна промоција подразумјева примјену најновијих мултимедијалних технологија, односно креирање интернет презентација. Свеобухватна и лијепо креирана веб-страница привлачи пажњу корисника, а може их подстаћи и на активније коришћење услуга библиотеке. Да би јавне библиотеке задовољиле потребе информационог друштва, оне морају понудити савремене библиотечке услуге, попут онлајн каталога и дигиталних база података.

Што се познавања и употребе библиотечких сервиса тиче, велики број испитаника не зна да су фондови, програми и услуге попут: библиотечке позајмице, креирања аутоматизованих база података, претраживања и препорука релевантне литературе и употребе читаонице при научно-истраживачком раду, производ библиотеке. Корисници се углавном служе традиционалним библиотечким услугама попут позајмљивања књига и употребе читаонице. Испитаници углавном не знају да њихова библиотека пружа могућност употребе: бесплатног интернета, аутоматизоване и дигиталне базе података, веб-странице и друштва пријатеља библиотеке. Све ово потврђује постављену хипотезу да је ниво знања и обавијештености о библиотечким сервисима веома низак.

Савремене свјетске библиотеке прерасле су у мултидисциплинарне и мултимедијалне центре, који имају повлаштен положај у друштву. Само савремено конципиран библиотечко-информациони систем пружа изузетне могућности за презентовање културне баштине и националног наслеђа на најефикаснији могући начин. Не може се очекивати да се без стварања адекватних база података, употребом најсавременијих информатичких медија, може изаћи из професионалне кризе. Држава мора обезбиједити неопходне услове за кадровско и материјално јачање, обезбијеђивањем библиотечког материјала, повећањем простора, набавком опреме, адаптацијом простора, усавршавањем и обезбијеђивањем стручног кадра, јер библиотеке то не могу обезбиједити саме. Статус црногорског библиотекарства умногоме зависи од напора државе који се мора уложити ради комплетне ревитализације дјелатности која просвјетитељски дјелује на њено друштво.

На основу понуђених одговора на питања о унапређивању услуга и коришћењу интернета, може се креирати предлог мјера које могу бити путоказ у процесу унапређења досадашње праксе црногорских јавних библиотека. Корисници првенствено сматрају да је неопходно обогатити фондове новијим издањима (електронским књигама, стручном периодиком, филмовима и музикалијама), да се објекти морају адаптирати, особље усавршити и да је неопходно проширити палету услуга увођењем интернет кафеа, аудио-визуелних читаоница, сала за организовање културних и образовних програма, семинара и сл, дјечијих читаоница са играоницом и претраживање база података. Одговорима на понуђена питања потврђује се хипотеза да би корисници жељели да се понуда у јавним библиотекама обогати новим услугама.

⁶ Жељко Вучковић, „Јавне библиотеке као фактор развоја креативне економије и културног туризма“, *Читалиште: научни часопис за теорију и праксу библиотекарства* Год. 11, бр. 21 (2012): 18.

Корисници јавних библиотека у Црној Гори очекивано су окренути ка традиционалним обрасцима пословања јавних библиотека. Непознавање могућности које нуди нови комуникациони образац савременог доба резултат је непостојања стратешких оквира и јасно дефинисане културне политике земље. Да би се понудила стратегија са јасним предлогом мјера, мора се проучити концепт функционисања модерних технологија, на којима је заснована нова комуникациона парадигма у савременим библиотекама.

Оправданом се показала хипотеза да црногорске библиотеке не користе довољно савремене медије (ТВ, радио, штампа, интернет, Фејсбук) за пласирање својих услуга. Анализом одговора на питања о употреби савремених медија у библиотекама, може се закључити да је потребно активније пласирати услуге преко интернета и Фејсбука, јер корисници обично посједују налоге на друштвеним мрежама.

Познато је да „93,4% интернет популације од 16 до 24 година старости има налог на друштвеним мрежама (Фејсбук, Твитер).“⁷ Библиотеке морају бити „тамо гдје су корисници“. Посједовање препознатљивог, атрактивног и једноставног налога на друштвеним мрежама (Фејсбук, Инстаграм, Твитер и др.) подстиче активну комуникацију са свим члановима заједнице, бољу позицију у друштву, као и проналажење нових потенцијалних корисника. Једно од златних Ранганатанових правила „Штедите вријеме својих корисника“ данас добија примјену у пуном свјетлу.⁸ Групе на друштвеним мрежама омогућавају да се, на мање формалан начин, у процес претраживања и селекције укључе корисници, чиме се ствара осјећај личног ангажмана у пословању библиотеке. Друштвене мреже се могу користити за најављивање програма, за постављање информација о промјени радног времена и сл. Кроз комуникацију са „пријатељима“, добијају се директне повратне информације о услугама које библиотека пружа.⁹

„Невидљиве“ библиотеке не могу опстати. Ако се не промовишу, нико неће ни знати шта раде, можда нико неће постављати досадна и тешка питања, али нико неће ни користити њихове услуге, нити ће подржавати то што раде. Информацијски стручњаци су главни актери новог свјетског поретка, библиотеке су у том поретку идеални системи подршке демократизацији друштва, која охрабрује образовање, критичко мишљење и грађанску слободу. Без обзира да ли су библиотекари промотери, ПР или маркетинг менаџери, оно што се јавности даје на увид, чиме се привлачи пажња, требало би да буде етички засновано и дубоко промишљено.

Претпоставка да библиотеке не утврђују на прави начин степен задовољства библиотечким слугама потврђује се анализом одговора на питања која се тичу односа према библиотеци, библиотекарима и степена задовољства корисника.

Неопходно је увести евалуацију рада библиотека. Успјешност њиховог дјеловања требало би да се мјери комбиновањем квантитативних и квалитативних метода. Квантитативне методе се односе на посјећеност, циркулацију грађе, број корисника, број посјета веб-страници установе и др. На овај начин се не може измјерити утицај јавних библиотека на друштвену заједницу којој служе. Софистицираним квалитативним мјерењима задовољства различитих група корисника, путем интервјуа и упитника, може се доћи до прецизнијих података који потврђују

⁷ Зоран Здравковић, „Нове информационо-комуникационе технологије (ИКТ) и њихов утицај на друштво, библиотеке и кориснике“, у *Србија између истока и запада: наука, образовање, култура, уметност: шемајски зборник у 4 књиге. Књ. 2, Библиотеке и библиографија у савременом културолошком диверзитету*, ур. Александра Вранеш, Љиљана Марковић (Београд: Филолошки факултет Универзитета, 2014), 198.

⁸ Миљана Тодоровић и Јелена Митровић, „Нови комуникациони канали у савременој библиотеци“, у *Србија између истока и запада: наука, образовање, култура, уметност: шемајски зборник у 4 књиге. Књ. 2, Библиотеке и библиографија у савременом културолошком диверзитету*, ур. Александра Вранеш, Љиљана Марковић (Београд: Филолошки факултет Универзитета, 2014), 383.

⁹ Марјан Маринковић, „Односи са јавношћу у јавним библиотекама: модел рада Библиотеке града Београда“, *Читалиште: научни часопис за теорију и праксу библиотекарства* Год. 12, бр. 23 (2013): 17.

успјешност пословања установе.¹⁰ „Мјерење је веома битан процес при утврђивању квалитета. Ако не можеш мјерити, не можеш контролирати..., Ако не можеш контролирати, не можеш управљати..., Ако не можеш управљати, не можеш унаприједити!!! А квалитет управо подразумева тежњу ка сталном унапређењу и побољшању.“¹¹

Закључак

Да ли је савремена технологија један од најмоћнијих непријатеља или прилика за убрзан развој јавних библиотека? Развој комуникационих технологија је незаустављив, умрежени рачунари, друштвене мреже и онлајн претраживачи су интегрисани у сва друштвена дешавања. Развој рачунарске технологије имао је драматичан утицај на друштво и начин употребе фондова јавних библиотека, али и на начин обраде, приступ, организацију и чување информација. Организација знања и употреба информација су саставни дио културног развоја друштва.

Чињеница је да су се промјениле библиотеке као мјеста, али промјенила се и сама природа преноса информација – од линеарног, штампаног, на тексту заснованом на хиперлинковима и мрежи. Промјенили су се библиотекари – од информационих менаџера, до администратора мрежа и дигиталних сервиса. Промјенило се и друштво – од индустријског, преко информационог и друштва знања, иде ка умреженом друштву.¹²

Библиотеке као чувари забиљеженог знања и информација, на којима се заснива постојање информацијског друштва, могу остварити своје циљеве само обезбијеђивањем олакшаног приступа знању и информацијама, употребом комуникационо-информационих технологија. Главни проблеми у изградњи културне информационо-комуникационе мреже Црне Горе су инфраструктурни, финансијски и људски. Само обезбијеђивањем тих ресурса могуће је осигурати одрживост и актуелност културног пројекта. Брз ритам промјена у информацијском друштву наметнуо је окружење у коме је употреба технолошких иновација неопходна.

Сумирањем резултата спроведене анкете утврђено је да је употреба савремених медија и корисничких сервиса у црногорској мрежи јавног библиотекарства тек на помолу. Примјена нове комуникационе парадигме од пресудног је значаја за развој савременог библиотечно-информационог система. Да би се реализовало организовање јавних модерно опремљених библиотека, морају се предузети радикалне мјере, попут: адаптације библиотечких зграда и опреме; промјене структуре и осавремењивања фондова; јачања кадровске структуре и дигитализације културне баштине. Дугорочна пројекција развоја библиотекарства Црне Горе, која подразумјева увођење савремених технолошких достигнућа, без сумње је неопходна.

Активним увођењем нових информационих и комуникационих технологија утиче се на квалитет образовања, форме и методе доживотног учења у библиотекама. Дигитално окружење има директан утицај на организацију рада у јавним библиотекама и развој нових корисничких сервиса. Какве ће се услуге развити зависи прије свега од синергије развоја мреже јавних библиотека у Црној Гори са библиотечно-информационим системом развијенијих земаља Европе и од стања културног контекста друштва.

Употребом савремених медија библиотеке добијају могућност лакше интеграције у процесу комуникације са корисницима и другим установама културе. Национална културна политика

¹⁰ David McMenemy, *The Public Library* (London: Facet, 2009), 147–148.

¹¹ Amra Rešidbegović, „Pitanje kvaliteta usluga po mjeri korisnika“, u *Kvalitet usluga i standardi*, Међународна конференција BAM Европске смјернице за сарадњу библиотека, архива и музеја (8, 2014, Сарајево, Травник) (Сарајево: Асоцијација информацијских стручњака – библиотекара, архивиста и музеолога, 2015), 10.

¹² Vesna Injac, „Uloga bibliotekara u umreženom društvu“, *ICSL: Yearbook of International Convention of Slavic Librarians` in Sarajevo* God. 6, 7, br. 6, 7 (2010–2011): 59.

Црне Горе мора подстаћи већу примјену информационо-комуникационих технологија како би се омогућило учествовање културних установа у градњи информационог друштва. Културни ресурси попут онлајн каталога, библиографија и пописа јавних библиотека у држави морају се системски повезати, у противном они остају неискориштени.¹³

Сумирањем резултата анкете „Библиотеке очима корисника“, по први пут је стручна јавност упозната са ставовима корисника црногорских јавних библиотека. Резултати истраживања јасно указују на неопходност интеграције савремених медија у свим сегментима библиотечког пословања и на чврст утицај одлука органа локалне и државне управе на развој библиотечко-информативне мреже земље. Истраживањем су наглашене најважније предности примјене савремених медија у библиотечарству, како у пословању, тако и у процесу промоције професије, књиге и читања. Повећањем видљивости библиотеке учвршћује се њена улога у заједници. Свака добро осмишљена професионална активност утиче на стварање позитивне слике јавних библиотека у друштву.

У раду је представљена анализа резултата анкете са смјерницама које је потребно спровести у циљу прогреса библиотечко-информационе дјелатности у Црној Гори. За њихову примјену првенствено је потребно превазићи „дигитални јаз“ који је присутан не само у библиотекама, него у свим сферама културно-просвјетне дјелатности у земљи. Лична искуства, стечена током четворогодишњег рада у Јавној библиотеци и читаоници Херцег Нови, раду дају посебан тон, јер је аутор на тај начин имао прилике да стекне непосредан увид у стање црногорског јавног библиотечарства. На резултате истраживања велики утицај су имали и разговори са руководиоцима, запосленима и корисницима јавних библиотека.

Овладавањем богатом палетом информационо-комуникационих технологија данашњице, библиотека постаје посредник између универзума информација и универзума корисника, што јој потенцијално даје средишње мјесто у друштву. Да ли ће то бити тако, највише зависи од библиотекара, њихових знања и вјештина, као и спремности да препознају и одговоре на захтјеве два околна „универзума“.

Литература и извори:

1. Bej, Hakim. „Informacijski rat“. *Što čitaš?*. Preuzeto 26. 12. 2019. <https://www.stocitas.org/hakim%20bey%20informacijski%20rat.htm>.
2. Injac, Vesna. „Uloga bibliotekara u umreženom društvu“. *ICSL: Yearbook of International Convention of Slavic Librarians` in Sarajevo* God. 6, 7, br. 6, 7 (2010–2011): 42–60.
3. Krivokapić, D. „Nova komunikaciona paradigma u mreži javnih biblioteka u Crnoj Gori“. Doktorska dis., Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu, 2020.
4. Marinković, Marjan. „Odnosi sa javnošću u javnim bibliotekama: model rada Biblioteke grada Beograda“. *Čitalište: naučni časopis za teoriju i praksu bibliotekarstva* God. 12, br. 23 (2013): 12–20.
5. McMenemy, David. *The Public Library*. London: Facet, 2009.
6. Rešidbegović, Amra. „Pitanje kvaliteta usluga po mjeri korisnika“. U *Kvalitet usluga i standardi*, Međunarodna konferencija BAM Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja (8, 2014, Sarajevo, Travnik), 9–12. Sarajevo: Asocijacija informacijskih stručnjaka – bibliotekara, arhivista i muzeologa, 2015.
7. Stokić, Gordana. „Prijatelji biblioteka“. Intervju vodila Marina Vulićević. *Politika*, 19. 10. 2006, preuzeto 18. 3. 2020. <http://www.politika.rs/scc/clanak/16751/Prijatelji-biblioteka>.

¹³ A. Uzelac, „Utjecaj novih informacijskih tehnologija na kulturni razvoj: uloga virtualnih mreža“ (doktorska dis., Sveučilište u Zagrebu, 2003), 188–189.

8. Todorović, Miljana i Jelena Mitrović. „Novi komunikacioni kanali u savremenoj biblioteci“. U *Srbija između istoka i zapada: nauka, obrazovanje, kultura, umetnost: tematski zbornik u 4 knjige. Knj. 2, Biblioteke i bibliografija u savremenom kulturološkom diverzitetu*. Urednici Aleksandra Vraneš, Ljiljana Marković, 377–386. Beograd: Filološki fakultet Univerziteta, 2014.
9. Uzelac, A. „Utjecaj novih informacijskih tehnologija na kulturni razvoj: uloga virtualnih mreža“. Doktorska dis., Sveučilište u Zagrebu, 2003.
10. Vučković, Željko. „Javne biblioteke kao faktor razvoja kreativne ekonomije i kulturnog turizma“. *Čitalište: naučni časopis za teoriju i praksu bibliotekarstva* God. 11, br. 21 (2012): 17–22.
11. Zdravković, Zoran. „Nove informaciono-komunikacione tehnologije (IKT) i njihov uticaj na društvo, biblioteke i korisnike“. U *Srbija između istoka i zapada: nauka, obrazovanje, kultura, umetnost: tematski zbornik u 4 knjige. Knj. 2, Biblioteke i bibliografija u savremenom kulturološkom diverzitetu*. Urednici Aleksandra Vraneš, Ljiljana Marković, 183–199. Beograd: Filološki fakultet Univerziteta, 2014.

Libraries through the Eyes of Users: A Survey Conducted among the Users of the Public Libraries of Montenegro

Summary

The role of libraries in the lives of users changes depending on the trends encouraged by information technologies. Through cultural and professional development policies, many factors cause the status of public libraries to change, both in relation to normative instances and in relation to the community they serve. Dealing with the opinion of users is the first step in the professionalization of library activities.

This paper analyzes the results of the survey *Libraries through the Eyes of Users* conducted among the users of the public libraries of Montenegro at the end of 2018. The survey is an integral part of the doctoral dissertation *New Communication Paradigm in the Network of Public Libraries in Montenegro*. According to the available documentation, this is the first survey of this kind conducted among the users of public libraries in Montenegro. The results of the survey indicate clearly that the situation in the public librarianship of the country can be changed only by introducing a new communication paradigm based on the use of modern media and technological achievements.

The digital environment has a direct impact on the organization of work in public libraries and the development of new customer services. The aim of the survey is to determine the current situation and give suggestions for improving and affirming the work of public libraries, based on the specific attitude of users about library products. Guidelines for the introduction and integration of modern technological innovations in the work of public libraries must be based on examples of good practice in library and information systems of more developed European countries.

The aim of the survey was to measure the level of satisfaction of the users of Montenegrin public libraries with the quality of customer services. By summarizing the results of the research, for the first time, the professional public has gained accurate insight into the views of users on library products, as well as on the infrastructural, personal, and informative qualities of the libraries. The social goal of the research is that the National Library *Đurđe Crnojević*, the Ministry of Education, Science, Culture and Sports, local governments, cultural representatives, and the professional public use its results in order to implement specific activities in the process of providing conditions for modern functioning of all public libraries in Montenegro.

Keywords: public libraries, Montenegro, survey, customer satisfaction, quality of services, public relations, development strategy, modern media

Примљено: 5. фебруара 2021.
Исправке рукописа: 26. фебруара 2021.
Прихваћено за објављивање: 2. марта 2021.