



# POGLED IZ GNIJEZDA

## ODGOVOR SAŠI MADACKOM, DŽENANI KALAŠ I DŽENANI ALAĐUZ

**Beba E. Rašidović**

Biblioteka Fakulteta  
kriminalističkih nauka  
Sarajevo

Kontaktni naslov:  
brasidovic@fknbih.edu

### UMJESTO UVODA

Prije nego što bilo šta iznesem kao odgovor na tekst "Let iznad bibliotekarovog gnijezda", želim reći da ja nisam nikada radila nikakvo istraživanje, ni kvantitativno ni kvalitativno, o zadovoljstvu/ nezadovoljstvu korisnika s bilo čime u kontekstu rada biblioteka. Moja se doimanja temelje na preko 25 godina rada u različitim visokoškolskim bibliotekama, bibliotekama koje sam najprije morala sama organizirati i ustrojiti. Sve su to bili fakulteti sa velikim brojem studenata dodiplomskog i postdiplomskog studija, ali i korisnika drugih profila, jer studenti nisu jedini korisnici fakultetskih biblioteka. Sve ono o čemu ću govoriti odnosi se isključivo na visokoškolske biblioteke, jer njih i njihove korisnike najbolje poznajem.

Kad je bilo koja profesija u pitanju, od kuhanja kafe do atomskog fizičara, ja ljude u profesionalnom smislu dijelim na dundera<sup>1</sup>, majstore i velemajestore i bez lažne skromnosti sebe vidim kao velemajestora svoga posla, ne samo zbog ogromnog iskustva mjenenog vremenom, nego mjenenog kompletnim bibliotečkim poslovanjem koje sam obavljala sama sa 3000 aktivnih korisnika koliko sam ih u nekim periodima imala.

Mislim da nitko od autora teksta (barem dva sigurno ne) nemaju takvo i toliko izravno iskustvo sa studentima i visokoškolskim bibliotekarstvom, a osobito ne prije i poslije 1992. godine.

S druge strane, nikada nisam vidjela da se ijedna druga profesija toliko bavi svojim korisnicima, klijentima, pacijentima ili konzumentima, kako god (a sve su u konačnici vezane za ljude i ljudske potrebe) i samim sobom na način da smo uvijek mi za sve krivi, pa mi se pomalo čini da spadamo u jednu osobitu vrstu mazohista koji uživaju da nepoštedno kritikuju sami sebe, iznalaze sebi razne stvarne i nestvarne mane, a prije svega da se toliko samoponižavaju i ne cijene da pandan tome nećete naći niti među jednom drugom grupom ljudi, jer samokritičnost je dobra i ona gura naprijed, ali mislim da mi u tome pretjerujemo, a ništa ne radimo kroz institucije kako bi nam se položaj na fakultetu i univerzitetu promijenio. Ovdje mislim na profesionalne bibliotekare; ne na ljude koji rade u biblioteci, ne na knjižničare i drugo osoblje biblioteke, ne na pripadnike drugih profesija koje su kratko uhljebljene do pronalaska novog posla, našli u biblioteci, pa u njoj ostali cijeli život.

Moram naglasiti još nešto. Ja ne bih mijenjala svoj posao, niti populaciju s kojom radim, nisam frustrirana i smatram da svojom energijom, znanjem i time što mi je "stalo" do profesionalizma, mogu uraditi još puno dobrih stvari za svoje korisnike, ali naravno, samo uz njihov pristanak.

### BIBLIOTEKE FAKULTETA

Ovo istraživanje, po meni, ima malo senzacionalistički karakter i predstavlja samo jedan isječak u kome su autori pošli od hipoteze da su studenti nezadovoljni uslugama biblioteka. Studenti i trebaju biti nezadovoljni mnogim stvarima u kojima škripi obrazovanje, ali da ste sproveli istraživanje o tome koliko su zadovoljni nastavom, predavačima, radom nekih drugih službi na fakultetima, opremljenošću fakulteta, možda na to ne bi ni odgovorili iz straha da bi im se to na neki način moglo osvetiti. Biblioteke, naravno, može. One su ionako ničija zemlja.

Istraživanje, nažalost, nije obuhvatilo druge važne segmente ovoga sistema fakultet-biblioteka-bibliotekar-korisnik-student, a oni su neodvojivi jedan od drugog i samo parcijalno posmatranje dijela lanca, donosi rezultate koji su na određeni način poražavajući, a sve to zbog bibliotekara i ni zbog čega drugog. Iako su se autori ogradili da rad nema za cilj pružiti odgovore na stanje u bibliotekama, istraživanje je trebalo početi od položaja fakultetskih biblioteka u sistemu obrazovanja, univerziteta i fakulteta kao matične ustanove kojoj biblioteka pripada, položaja bibliotekara, njihovih obaveza i kompetencija, nivoa opremljenosti biblioteka, prostora u kojima djeluju, budžeta koji imaju (a najčešće nemaju), upućenosti koris-

nika u načine rada biblioteka, zaineresiranosti korisnika za pretraživanje izvora informacija (onih dostupnih, kakvi su da su), jer ovi faktori izravno utiču na sve druge stvari, pa bi onda u tom kontekstu bilo jasno da najveći broj bibliotekara radi svoj posao na najbolji mogući način, a i istraživanje bi imalo pravi smisao. Od bibliotekara malo šta, u principu, ovisi.

Autori se ograđuju, također, kako zbog ograničenih sredstava nisu mogli uključiti bibliotekare i donositelje odluka u ispitivanje, a donositelji odluka su ovdje ključni i ovo istraživanje im, nažalost, daje podlogu na kojoj bibliotekarima uvijek mogu spočitavati šta vlastite kolege misle o njima, a isto tako i studentima. Ako nije bilo sredstava za fokus grupe sa bibliotekarima i njihovim "šefovima", metode su se mogle kombinirati, anketnim ispitivanjem i drugim vrstama upitnika, koje ne koštaju ništa a dale bi vrijedne uvide prilikom interpretacije. Ovakvo su polovične stvari otišle u javnost i sve da se i urade dodatna istraživanja, nikada više neće imati odjek kao ova prva koja će izazvati više štete nego koristi.

Fakultetske biblioteke nisu samostalne, one čine administraciju fakulteta i kao administracija se i tretiraju, njima na većini fakulteta rukovode sekretari fakulteta i oni određuju šta biblioteka i bibliotekar treba da rade. U sistematizacijama radnih mjesta, koje su jako raznolike od fakulteta do fakulteta, opisi poslova bibliotekara podrazumijevaju poslove izdavanja knjiga studentima, "zavođenja" knjiga, dežuranja u čitaonicama, donošenje knjiga u kabinete profesora, slaganje knjiga na police, davanje obavijesti o UDK brojevima za univerzitetske knjige (!), arhiviranje magistarskih i doktorskih disertacija, kopiranje i druge slične poslove i za te poslove su bibliotekari plaćeni. Ukoliko uz to rade još neke druge poslove, onda znači da nisu dovoljno opterećeni predviđenim poslovima, pa im se mogu pridodati i poslovi vođenja zapisnika na sastancima, a ako znaju i neki strani jezik možda, onda mogu i prevoditi tekstove za one koji ih ne znaju kao i sve drugo po nalogu rukovodioca. Da bi unio neku "novinu" u svoj posao, bibliotekar se za to mora izboriti i to može raditi uz prethodno navedene poslove, ako mu se baš sviđa da to radi. Prema opisu poslova, propisuje se i tko ih može raditi, pa pošto ih može raditi bilo tko, u njima se ponajmanje zapošljavaju ljudi koji su za to stručni barem onoliko koliko i drugi za svoje poslove, kad završe za to odgovarajući fakultet. Pa sad možete izabrati da radite ono za šta ste plaćeni ili da se bavite "avangardom" na svoj račun. Činjenicu da biblioteka treba da bude aktivan sudionik u nastavno-naučnom procesu treba objasniti nekom drugom, a ne bibliotekarima, a vidjet ćemo gdje će biti mjesto biblioteka fakulteta u predstojećoj integraciji Univerziteta u Sarajevu. Bojim se da nas čekaju još gori dani.

Utvrđeni standardi po kojima se određuje broj bibliotekara i drugih zaposlenih u fakultetskim bibliotekama, odnosi se na broj studenata (iako korisnici nisu samo studenti, a i to se ne poštuje) i na broj knjiga u biblioteci, a ne na vrstu i količinu usluga koja se korisnicima pruža, jer kako smo lijepo utvrdili, student dođe po knjigu, bibliotekar mu je da, ako ima i to je to. Po tim standardima se uposljeni i finansiraju.

## STUDENTI

Studenti danas predstavljaju najraznorodniju masu mladih ljudi koji dolaze iz različiti sredina, različitih kulturnih krugova, iz različitih srednjih škola, sa različitim predznanjima i sklonostima, sa različitim iskustvima i motivima, nadasve sa različitim kućnim odgojem. Fakulteti ih svake godine "skupljaju" da bi za neko vrijeme riješili pitanje šta s tolikim mladim svijetom koji je napustio srednje škole i ima izbor: ili na fakultet ili nigdje.

Prethodni rad omogućuje ispitanicima da evaluiraju rad biblioteke i bibliotekara, ali nema niti jednog pitanja koji evaluiira ispitanike. U nastavku odgovora, želim ukazati na drugu stranu korisničke medalje koja je, nažalost, puno češća.

Biblioteke "popularnih" fakulteta sa velikim brojem studenata su opsjednute svakodnevno korisnicima koji rade veliki broj zadataka, eseja i seminarskih radova iz svih predmeta, obaveznih i izbornih i zainteresirani su (većina) da sa što manje truda i što brže obave te zadatke. Pretraživanja ih ne zanimaju, OPAC biblioteke dostupan na web stranici fakulteta i nakon podučavanja na koji način mogu pristupiti i kako im koristan može biti, je nešto za čije pretraživanje nemaju vremena. Nesamostalni su, ne znaju niti da definiraju svoju potrebu, a često im nije jasan ni osnovni pojam onoga o čemu trebaju da pišu. Ideal bibliotečke usluge je već urađen rad na istu ili sličnu temu, koji se skenira, prekriju se stranice, ponovo skenira, doda se naslovna stranica i rad je gotov. U biblioteku se dolazi kao u piljaru s pitanjem kakvih knjiga imate iz nečega kao npr. sociologije, ili ja bih trebao/trebala nešto o društvu, a kad imaju definiranu temu, ona je skraćenicama zapisana u mobitelu, pa na žalost našu, ne mogu da dešifriraju šta su to napisali. Na ponuđeni izbor literature, kad je pronađete i prezentirate je i predložite da je pregledaju, dobar dio korisnika kaže da im je to previše, da to ne mogu niti nositi sa sobom, a ne da toliko pregledaju, ili da to trebaju odnijeti onome tko im je zadatak dao da on vidi može li im to koristiti. Rad s korisnicima se ponekad svodi na nivo obdaništa kad morate izvući iz njega, postavljanjem raznih pitanja i potpitanja, razlog zašto je uopće došao, pa nam se valjda zbog toga dešava da nije rijetkost da nas oslovljavaju tetama. A o dolasku roditelja umjesto studenata ili sa studentima da i ne govorimo.

Postoji i određeni broj studenata koji ne čitaju ćirilicu, a i dobar dio njih koji se ne služe niti jednim drugim jezikom osim svojim maternjim, pa je korištenje literature na drugim jezicima onemogućeno, a isto tako i korištenje dostupnih baza. Ni nivo njihove informatičke pismenosti (a o informacijskoj da i ne govorimo) nije jednak, obzirom na različite osnovne i srednje škole iz kojih dolaze.

Veoma bih voljela da su svi moji korisnici "zahtjevni" pa da zajednički učimo jedni od drugih i jedni s drugima, da zajednički "pritišćemo" fakultete i sve one koje treba da nam omoguće brži, bolji i raznovrsniji pristup informacijama i izvorima informacija. Takvih ima relativno mali broj i tada se čovjeku čini da ima smisla sve ono što radi, što je uradio i što još želi da uradi. Dan u kome se pojavi takav korisnik ili više njih je sretan i ispunjen dan, dan kao praznik. Za njih činimo sve što možemo čak i pomoću vlastitih privatnih veza širom svijeta, moljakamo kolege iz drugih, bogatijih okruženja da nam čine usluge i to nas čini sretnim. Radimo, dakle, i ono na šta nas nitko ničim ne obavezuje.

Ali da se vratimo svakodnevnici.

Činjenica iznešena u tekstu da su kopirnice korisnije od biblioteka, zapravo je kontradiktorna sa cijelim istraživanjem i potvrđuje ono o čemu se naprijed govorilo.

Studentima su kopirnice korisnije jer ih zanima samo osnovni udžbenik za pojedine predmete, a taj osnovni udžbenik u punoj ili skraćenoj verziji (verziji koju su napravili drugi studenti od originalnog) može se kupiti na kopirnici po nešto nižoj cijeni ali i u manjem formatu nego što je original i zato kopirnice nude studentima ono što je njima potrebno. Da im treba nešto više, kopirnice bi im bile nedostatne, a redovno se kopira i ono što se posuđi iz biblioteka. To je problem sa puno širom društvenom i kulturološkom dimenzijom.

Biblioteke fakulteta sa velikim brojem studenata ne mogu imati onoliko primjeraka udžbenika koliko ima studenata, a tamo gdje nema čitaonice i gdje studenti ne plaćaju članarinu za biblioteku, preporuka je da osnovni udžbenik ili skriptu sami nabave, jer su jedino tako svi studenti ravnopravni. Kakav bi kriterij posudbe bio kad imate deset primjeraka udžbenika na tri stotine studenata!? Uz to od njih mogu da rade šta žele; da ih odmah presaviju, da ih zaborave bilo gdje, da spremaju ispit sljedeće dvije godine, da piju kafu na njima i ostalo. I tamo gdje postoje čitaonice, studenti nisu raspoloženi da se puno zadržavaju, vjerovatno zato što čitaonica podrazumijeva određena pravila i organizaciju. Imali smo čitaonicu sa desetak računara i pristupom internetu, ali su je studenti više zloupotrebljavali igrajući igrice i pretražujući stranice sa neprimjerenim sadržajima i smetali jedni drugima; oni

koji su htjeli da čitaju i uče bili su u tome onemogućeni. Nije bio problem što su donosili limenke i bočice sa sobom, nego što su ih ostavljali po stolovima i sl. Tako da ne razumijem šta se u tekstu podrazumijeva pod opuštеноm atmosferom u čitaonicama, osobito ako se radi o tzv. tihim čitaonicama.

Komunikacija između korisnika i bibliotekara bi trebala biti komunikacija između intelektualaca, gdje se osnovna načela normalnog kućnog odgoja podrazumijevaju i nema potrebe da student bibliotekara za nešto moli, čak ni frazu "Molim vas" ne mora upotrijebiti; bilo bi dobro poštovati pravila normalne međusobne komunikacije. A preporučljivo je imati dovoljno strpljenja i ljubaznosti, jer su mladi ljudi prilično nervozni, nesigurni, ponekad i nepredvidljivi, danas osobito.

Srela sam priličan broj korisnika ne samo studenata, koji uopće ne razlikuju pojam knjige i periodične publikacije; za njih je sve što ima korice knjiga, čak su i diplomski i magistarski radovi njihovih kolega za njih knjige; to između ostalog, pokazuje i način na koji citiraju izvore. Znam, također, da ih tome nije nitko naučio; bibliotekari su raspoloženi da ih nauče i tome i mnogim drugim stvarima i da zaista budu dio nastavno-naučnog procesa, ali su to najčešće bitke sa vjetrenjačama. Na fakultetima su strogo odijeljeni pripadnici nastavnog i administrativnog osoblja.

Obzirom da ima studenata koji do dolaska na studij nikad nisu ušli u biblioteku, opravdan je njihov osjećaj izgubljenosti u biblioteci, jer je biblioteka kao pojam za njih velika nepoznanica. Svjesna toga, kao stručnjak i profesionalac, intenzivno se borim za uvođenje informacijske pismenosti kao obaveznog predmeta u prvoj godini dodiplomskog i postdiplomskog studija na cijelom univerzitetu, koju bi poučavali za to kvalificirani bibliotekari, ali to još uvijek ne dopire do donositelja odluka. Sticanjem novih znanja koja ranije nisu bili u prilici steći, svi korisnici biblioteka, kako onih sa modernim servisima za pristup informacijama, tako i onih sa klasičnim, imali bi saznanja o načinima funkcioniranja ove vrste servisa i njihovim mogućnostima, a to bi dalje progresivno donosilo bolju poziciju i jednih i drugih, obzirom da se na fakultetima školuju ti budući donositelji odluka. Takvo poučavanje, međutim, zahtijeva opremljenost fakulteta za interaktivnu nastavu.

Prijedlozi za poboljšanje stanja dani na kraju teksta, ako su upućeni bibliotekarima, upućeni su na potpuno pogrešnu adresu. Osim biltena prinova (koje bibliotekari rade iz bibliotečko-bibliografskog sistema, ako su u njega uključeni), svi ostali prijedlozi nisu u domenu rada i odlučivanja bibliotekara; na takve stvari bibliotekari nemaju nikakvog utjecaja. Koga to studenti i profesori trebaju

zajednički “pritisnuti“ u vezi sa nabavkom i dostupnošću najnovijih izvora informacija? Možda bibliotekare? Koje li ironije! Koju od predloženih mjera bibliotekari mogu uistinu sami implementirati? Bibliotekari se većinom ne mogu ni sami usavršavati, a ne da uključe nastavno osoblje obavezom o usavršavanju. Kako to bibliotekari mogu opremiti prostore za prezentacije i predavanja, kad ne mogu dobiti adekvatne prostore ni za vlastiti rad. Mislim da prije svega treba dobro proučiti Vodič kroz visokoškolske biblioteke Bosne i Hercegovine<sup>2</sup> ako se hoće govoriti o visokoškolskom bibliotekarstvu. Uvjeti, način rada, kompetencije moraju biti propisane i standardizirane i za bibliotekara kao što su za nastavno osoblje na fakultetima; precizno definirani poslovi, obaveze i znanja u skladu sa onim što bibliotekari zaista rade i sa savremenim alatima koje u radu treba i moraju da koriste, obavezna infrastruktura, obaveza na stručno usavršavanje, objavljivanje radova i učešće na savjetovanjima i konferencijama, pa se tek onda može govoriti o tome šta su to bibliotekari propustili da urade za svoje korisnike, a što su bili obavezni i kao profesionalci i kao ljudi.

Pošto se istraživanje odnosilo samo na studente korisnike biblioteka, o drugim korisnicima fakultetskih biblioteka nije ništa rečeno, što ne znači da se ne bi imalo šta reći.

Istraživanja su nam potrebna, ali bih ubuduće voljela da vidim takva koja će istinski pomoći bibliotekarima i pred drugima i pred njima samim i koja će govoriti o promjenama koje su bibliotekari brže usvojili od mnogih drugih profesija kad su informacijsko-komunikacijske tehnologije u pitanju.

Ovo bi također bilo iznimno korisno da je povezalo neadekvatan tretman fakultetskih biblioteka i bibliotekara, zanemarivanje biblioteka od strane univerziteta i fakulteta, oduzimanje prava bibliotekarima profesionalcima da se bave svojom profesijom na savremen način, kao uzrokom nemogućnosti obavljanja posla na pravi način, a to rezultira nezadovoljstvom korisnika. Zapravo bi, po mome skromnom mišljenju, daleko produktivnije bilo istraživanje koje bi pošlo od pitanja: čime ste zadovoljni, da li bi voljeli da imate, da vas nauče, da vam pomognu i sl. koje bi se onda moglo upotrijebiti kao platforma za promjenu paradigme biblioteka na fakultetima i univerzitetu i na koje bi se i bibliotekari mogli osloniti u svojoj borbi za drugačije poimanje njihovih kompetencija, obaveza i zadataka. Ovako ispada da su oni jedina prepreka u cijelom sistemu stvari. Osim njih niko više nije kriv.

## Opombe

- 1 Izvorno tur. tesar, drvodelja, u bos. figurativno majstor kvariša ili priučeni majstor.
- 2 Vodič kroz visokoškolske biblioteke Bosne i Hercegovine. Sarajevo: Nacionalna i univerzitetska biblioteka Bosne i Hercegovine, 2008.