

XVIII. Proletna škola školskih knjižničara

Republike Hrvatske

Šibenik 2006.

ZBORNİK RADOVA

Rijeka, 2007.



Nakladnici:
Agencija za odgoj i obrazovanje
Prva sušačka hrvatska gimnazija u Rijeci

Za nakladnika:
Đudita Franko, prof.

Uredništvo:
Biserka Šušnjić, prof.
Đudita Franko, prof.
Theodor de Canziani Jakšić, prof.

Likovni urednik:
Theodor de Canziani Jakšić, prof.

Grafički urednik:
Robert Krančić

Priprema za tisak:
Grafik - studio za grafički design, Rijeka

Tisak:
Grafem d.o.o. Rijeka

MFN 3628

FILOZOFSKI FAKULTET, ZAGREB	
Knjižnica Odsjeka za informatičke znanosti	
SIGNATURA	INV. BROJ
027.8 P20 2006/c	93/2007

ISBN: 953-7114-00-7

Student u potrazi za informacijom: Mystery shopping u hrvatskim knjižnicama

Mihaela Banek Zorica, Maja Benčec, Iva Brunšek,
Tomislav Ivanjko, Ivana Mišalongin, Lidija Šajatović

Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet,
Odsjek za informacijske znanosti,
Zagreb, Hrvatska

Sažetak

Rad govori o pilot istraživanju knjižnica koje su proveli studenti četvrte godine Odsjeka za informacijske znanosti, Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Istraživanju su pristupili kao informacijski stručnjaci želeći istražiti sve važnije područje informacijskog zanimanja - umijeće ophođenja s korisnicima. U svom pilot istraživanju, autori su pomoću metode tajnih kupaca (Mystery shopping), nastojali vrjednovati usluge knjižnica i knjižničara.

Uvod

S obzirom na nove reforme u školstvu, primjerice, uvođenje Bolonjskog procesa u visokoškolsko obrazovanje i zbog toga veće zastupljenosti samostalnog istraživačkog i seminarskog rada studenata, željeli smo istražiti odgovaraju li knjižnice (osim fakultetskih), potrebama studenata zagrebačkog sveučilišta. Također, željeli smo i istražiti kakva je komunikacija između studenta i knjižničara, te ukazati na problematiku i važnost tog odnosa u poboljšanju usluga knjižnice. Sama ideja istraživanja potekla je od studenata bibliotekarstva, Odsjeka za informacijske znanosti, Filozofskog fakulteta, Sveučilišta u Zagrebu, koji kao budući informacijski stručnjaci žele primjenjivati i testirati nove metode vrjednovanja koje će im dati rezultate, ali i smjernice za poboljšanje usluga te vrjednovanje institucija koje kvalitetno ispunjavaju svoju funkciju.

Što je Mystery shopping?

„Mystery shopping“ ili „test shopping“ tehnika je kojom „tajni kupci“, odnosno osobe koje zaposlenici određene organizacije ne poznaju, ponašajući se kao kupci, testiraju proizvode i usluge bez prethodne najave, te ih prema unaprijed pripremljenom upitniku vrjednuju. Ova tehnika pomaže u identificiranju onih područja koja već funkcioniraju dobro te onih koja zahtijevaju poboljšanja. Vrlo često se koristi u ocjenjivanju usluga prodavača u trgovinama, bankara, službi za korisnike i sl., odnosno na mjestima gdje zaposlenik kontaktira s korisnikom ili kupcem. Iako je ova metoda u poslovnom svijetu već dobro poznata i često korištena, u području neprofitnih organizacija, kao što su primjerice knjižnice, ona je relativno nova i većinom se koristi za istraživanje uspješnosti i kvalitete informacijskih službi i knjižničnih usluga uopće.

Na žalost, u Hrvatskoj se ta metoda do sada uopće nije primjenjivala, dok je u svijetu postala gotovo standardno pomagalo vrjednovanja i to većinom u javnim, odnosno narodnim knjižnicama (Calvert, 2004.; Vogt, 2004.).

Iako su knjižnice neprofitne ustanove koje počivaju na tradicionalnim vrijednostima, te time izravno ne podliježu zakonima tržišta, mystery shopping je metoda koja jako dobro može poslužiti knjižničarima u smislu spoznavanja problema njihovih korisnika, te poboljšanja razine usluge do nivoa koji se propisuje standardima.

Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno tijekom siječnja i veljače 2006. godine i obuhvatilo je sljedeće knjižnice: Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu, Knjižnicu Božidara Adžije i Gradsku knjižnicu. Svaka od knjižnica posjećena je tri puta u različitim smjenama i svaki posjet obavljala je druga osoba, kako bi se dobilo više različitih ocjena i nastojala zadržati objektivnost.

Pri odabiru najprikladnijih knjižnica kriterij je bio vrsta i opseg knjižnične građe. Budući da su svi članovi tima studenti Filozofskog fakulteta, odabrane su knjižnice s najvećim opsegom građe s područja društveno-humanističkih znanosti. Knjižnice odsjeka Filozofskog fakulteta nisu uključene u anketu iz objektivnih razloga čestog korištenja njihovih usluga i nemogućnosti primjene tehnike tajnih kupaca.

Vrjednovanje je obuhvatilo stav prema korisniku i informativnost, način odgovora i korisnost informacija te sveukupni opći dojam. U svakoj od knjižnica postavljena su neka od pripremljenih pitanja, za koje su prije istraživanja prikupljeni svi relevantni odgovori bilo uz pomoć knjižničara na Filozofskom fakultetu, online usluge Pitajte knjižničare ili pak u razgovoru sa stručnjacima za određenu temu. Postavljena pitanja bila su oblikovana u obliku traženja informacija i literature za pisanje seminara ili istraživanja, kao na primjer:

- Pišem seminar na temu ruski simbolizam. Molim Vas svu dostupnu literaturu.
- Trebao/la bih sve što imate o Charlesu Chaplinu.

Ispitivači- tajni kupci, od ulaska u knjižnicu pa do dobivanja potrebnih informacija, vrjednovali su sve uslugu prema unaprijed pripremljenom upitniku (vidi prilog).

Rezultati istraživanja

U slučaju Nacionalne i sveučilišne knjižnice ocjenjivane su dvije odvojene instance: info služba te služba predmetnog pretraživanja. Pokazalo se kako su upute koje se korisnicima pružaju u info službi, koja se nalazi na samom ulazu u prostor knjižnice, uglavnom štire i ponekad nedovoljno informativne, što može korisniku pružiti dojam nedovoljne zainteresiranosti za pružanje odgovora na postavljeno pitanje.

Druga instanca, predmetno pretraživanje, na koje korisnika upućuje info služba, nalazi se na 3. katu i njeno pronalaženje je za korisnika pravi pothvat. Naime, putokazi koje vode korisnika do same usluge vrlo su šturi i teško je pronaći put do same službe. Ljubaznost i pomoć cjelokupnog osoblja knjižnice s kojim se student susreće u svojoj informacijskoj potrazi varira od izvrsnog do zadovoljavajućeg. Sama usluga predmetnog pretraživanja se s druge strane pokazala se kao najinformativnija i najopsežnija u pružanju relevantnih rezultata, što je s obzirom da se temelji na pretraživanju vlastite zbirke i razumljivo. Opći je dojam kako usluga odgovara na studentske informacijske potrebe, no njena dostupnost bi trebala biti veća i kvalitetnija te bi o njoj trebalo educirati korisnike knjižnice.

Knjižnica Božidar Adžija dobro funkcionira kao mjesto na kojem se mogu pronaći početne informacije o nekom predmetu, tako da se odmah dobije uvid u osnovnu literaturu, međutim, svako ozbiljnije istraživanje priječi ograničavanje na fond mreže Knjižnica grada Zagreba i tiskanu građu. Dok takav stav još i funkcionira kod Nacionalne i sveučilišne knjižnice (zbog opsežnog fonda), u slučaju fonda mreže Knjižnica grada Zagreba to postaje ozbiljna mana. Kako ni u jednom slučaju knjižničari nisu uputili na neke alternativne izvore informacija, teško je oteti se dojmu kako bi zbog tih ograničenja gotovo svaki ozbiljniji informacijski upit naišao na probleme iscrpnosti i potpunosti odgovora. No, s druge strane, unutar svog fonda knjižnica funkcionira reprezentativno, posebice sa svojim ugodnim radnim ozračjem, ljubaznim osobljem, te osjećajem dobrodošlice koji se potiče kod korisnika.

U odnosu na ostale dvije knjižnice, rezultati koje je ponudila evaluacija Gradske knjižnice pokazali su se najlošijima. Nespretna uređenost prostora, administrativan odnos prema korisnicima, mala korisnost i nepotpunost pruženih informacija razlozi su tome.

Gradska knjižnica zbog svog bogatog fonda najbolje funkcionira kao servis za posuđivanje knjiga, dok rješavanju informacijskih upita nije posvećena dovoljna pažnja. No, ipak jedan kvalitetno riješen informacijski upit pokazuje da ta pretpostavka uopće ne mora biti točna, te kako se i taj dio knjižnične usluge obavlja vrlo kvalitetno i profesionalno, ali na žalost neujednačeno, pa korisnikov informacijski upit ovisi o njegovoj sreći.

Studenti će, dakle, najviše potrebne literature pronaći u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici; tematsko pretraživanje je opširno i temeljito, što je logično s obzirom na opseg knjižničnog fonda. U ostalim knjižnicama korisnik se većinom mora oslanjati sam na sebe i svoje sposobnosti pronalaženja relevantne literature. Knjižnica Božidara Adžije funkcionira reprezentativno unutar svog fonda. U Gradskoj knjižnici kvalitetno riješen posljednji upit pokazuje kako postoji solidna baza za rješavanje informacijskih upita no na nju uvelike utječe ljudski faktor.

Zanimljiva je činjenica da niti jedna knjižnica korisnike ne upućuje na elektroničke izvore (internet, specijalizirane baze podataka) kao niti na online usluge poput *Pitajte knjižničare*.

Zaključak

Istraživanje je ukazalo na nedovoljnu komunikaciju knjižničar-student, koju svakako treba poboljšati, ali ne samo od strane knjižničara, već i aktivnijim sudjelovanjem studenata. Dio kritika koji je proizašao iz ovog pilot-istraživanja neke su knjižnice već usvojile, posebice Gradske knjižnice, te su pozitivne promjene i poboljšanja već ostvareni. Istraživanje su knjižničari dobro prihvatili, što predstavlja temelje za jedno opsežnije istraživanje koje će obuhvatiti više knjižnica, ali i ostaviti i otvorenu mogućnost za primjenu ove metode u pojedinim knjižnicama, te uključiti ovu metodu u sustav njihovog vrjednovanja.

LITERATURA:

1. Calvert, P. It's a mystery: Mystery shopping in New Zealand's public libraries.// Library Review. 54, 1(2005.), str. 24-35
2. IFLA: The Public Library Service. Guidelines for Development (Customer Care) URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>. (15.03.2006.)
3. Katz, W. A. Introduction to reference work. 8th ed. Boston[etc.]:McGraw Hill, 2002.
4. Vogt, Hannelore. Putting the Customer First! Managing Customer Satisfaction. Gütersloh, 2004. http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/customer%20satisfaction_040220.pdf (15.03.2006.)

PRILOG (anketni list):

Ime ispitivača: _____ Ime knjižnice: _____
 Datum: _____ Vrijeme: _____

1. Jesu li Vas zaposlenici primijetili kada ste ušli u knjižnicu?	Da	Ne
2. Jeste li dočekani na prijateljski način?	Da	Ne
2.a Ako da, koji je to bio pozdrav?		
3. Jesu li oznake pultova bile jasne i razumljive?	Da	Ne
4. Kada ste stali pred elektronički katalog, je li vam itko prišao i ponudio pomoć?	Da	Ne
4.a Ako da, nakon koliko vremena?		
4.b. Kada ste zamolili za pomoć, je li vam bila omogućena?	Da	Ne
4.c Ako ne, koje je bilo obrazloženje?		
5. Kada ste postavili svoj upit, koliko ste trebali čekati na odgovor?		
5.a Ako ste trebali čekati, kada ste konačno dobili odgovor, jesu li vam zahvalili na strpljenju?	Da	Ne
6. Kada ste postavili svoj upit, je li vam se zaposlenik nasmijao i ponašao se na prijateljski način?	Da	Ne
7. Jesu li vas gledali u oči barem 50% vremena?	Da	Ne
8. Jesu li vas ispitivali potpitanja pokušavajući otkriti vaše potrebe?	Da	Ne
9. Jesu li pokazali volju i želju pomoći vam?	Da	Ne
10. Jesu li pokazali ikakve neprimjerene geste ili ponašanja?	Da	Ne
10.a Objasnite:		
11. Jesu li vas otpratili do polica, izvora podataka, materijala ili do kompjutera odgovarajući na vaš upit?	Da	Ne
12. Jesu li provjerili da dobiveni podatci zadovoljavajuće odgovaraju na vaš upit	Da	Ne
13. Jesu li pronašli točan odgovor?	Da	Ne
14. Jeste li imali njihovu potpunu pozornost?	Da	Ne
14.a Ako ne, koje su bile smetnje?		
14.b Jesu li se ispričali zbog smetnji?	Da	Ne
15. Jesu li vas uputili na bazu podataka?	Da	Ne
16. Jeste li vidjeli zaposlenike da jedu ili piju pred korisnicima?	Da	Ne
17. Jeste li za vrijeme svog posjeta vidjeli ili čuli zaposlenike u neprimjerenom osobnom razgovoru s kolegama, članovima obitelji ili prijateljima?	Da	Ne
17.a Objasnite:		
18. Kada ste im na odlasku zahvalili i pozdravili, jesu li vam odzdravili?	Da	Ne
19. Je li zaposlenik imao i zadržao pozitivan stav tijekom vašeg razgovora?	Da	Ne
20. Komentari:		

Sveukupni dojam:

Je li bilo lako surađivati s ovom knjižnicom?

Da, jer _____

Ne, jer _____

Ako biste imali potrebu vratiti se, biste li to i učinili?

Da, jer _____

Ne, jer _____