

ВЕСНА ИЊАЦ-МАЛБАША4
Народна библиотека Србије,
Београд

УДК: 027-052:004.738.1(100)

САДАШЊИ И БУДУЋИ КОРИСНИЦИ ВЕБА У БИБЛИОТЕКАМА

Сажетак: У раду су приказане навике и потребе садашњих и будућих корисника веба у библиотекама кроз представљање неких савремених истраживања о студентском виђењу библиотека и информационих извора, о промењеној улози библиотечких каталога, о карактеристикама Google генерације.

OCLC (Online Computer Library Center) је 2006. године спровео истраживање „Како студенти виде библиотеке и информационе изворе“. Циљ истраживања био је, најпре, да се информишу сами руководиоци у OCLC-у, како би у будућности доносили квалитетније стратешке одлуке, а потом, да студија послужи и као референсни документ за библиотекаре из целог света који раде на стратешком планирању у својим заједницама и институцијама.

У истраживању о будућности каталога, „Промењена природа каталога и његово повезивање са другим средствима за претраживање“, које је Карен Калун спровела за Конгресну библиотеку 2006. године, говори се о томе да је каталог један од библиотечких успеха из прошлости, али и да студенти и истраживачи све више заобилазе каталоге у корист других алата за претраживање.

Британска библиотека је 2008. године спровела истраживање „Информационо понашање истраживача будућности“ у којој се преокреће опште веровање да је такозвана Google генерација, млади рођени после 1993. године, информационо најписменија од свих досадашњих генерација.

У закључку су приказани неки могући правци будућег развоја библиотека, библиотечарства и информационих наука којима би требало да буду задовољене потребе и садашњих и будућих корисника веба и истраживача у библиотекама.

Кључне речи: Корисници веба у библиотекама, OCLC, Google, Британска библиотека, Конгресна библиотека.

Увод

Када је сер Тим Бернерс-Ли (Лондон, 1955) створио прву веб страницу 1991. године, нико није ни слутио којом ће се брзином развијати World Wide Web. Сви знамо да веб није синоним за Интернет, јер Интернет обухвата и више других сервиса, као што су електронска пошта (e-mail), пренос датотека (FTP), разговор или чаврљање (chat), Usenet, и тако даље. Ипак, веб је најпознатији и можемо слободно рећи да се најбрже развија. Од само неколико корисника Интернета те „далеке“ 1991. године, оних који су радили у CERN¹-у у Женеви, дошли смо до тога да је у септембру 2009. у целом свету било преко 1,7 милијарди корисника Интернета (Internet World Stats²), а и у Србији ситуација није тако лоша као што се обично претпоставља. Републички завод за статистику спровео је истраживање у јануару 2009. године и објавио публикацију „Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији“.³ Према том истраживању 46,8% домаћинстава у Србији поседује рачунар, а 36,7% и Интернет прикључак. Google, најпознатији претраживач Интернета, настао 1996, већ 2000. објављује да у бази поседује преко милијарду веб страница, а 2008. године он региструје преко билион јединствених URL адреса.

Свакако смо сви свесни да су се са појавом и развојем Интернета и веба промениле навике, али и потребе корисника и истраживача у библиотекама. Неки од њих не могу чак ни да се сете како су се уопште бавили истраживањима пре појаве веба, а свакако су се бавили. Чекали су да им из света стигну часописи у папирној форми, а данас им приступају електронски, готово истог дана када се објаве. Чекали су стручне скупове да сазнају о најновијим истраживањима својих колега, а данас их прате онлајн. У свету су спроведена нека значајна истраживања о потребама и навикама садашње и будуће генерације корисника која ћемо овде представити.

1 CERN – Conseil européen pour la recherche nucléaire – Европски савет за нуклеарна истраживања.

2 Internet usage statistics. The Internet Big Picture (2009). World Internet Users and Population Stats. [on-line] Доступно преко: <http://www.internetworldstats.com/> [25.12.2009.]

3 Републички завод за статистику. Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2009. [on-line] Доступно преко: <http://webzrs.statserb.sr.gov.yu/axd/drugastrana.php?Sifra=0018&izbor=odel&tab=152> [25.12.2009.]

OCLC – Како студенти виде библиотеке и информационе изворе

OCLC (Online Computer Library Center) – Онлајн компјутерски библиотечки центар је 2006. године спровео истраживање „College students' perception of libraries and information resources“⁴ („Како студенти виде библиотеке и информационе изворе“). Истраживањем је обухваћено преко 3.500 корисника из Аустралије, Канаде, Индије, Сингапура, Велике Британије, а из Сједињених Америчких Држава учествовало је 396 студената од 15 до 57 година старости на додипломским и постдипломским студијама из шест држава; у студију је укључено и 625 ђака средњих школа, узраста од 14 до 17 година, да би се њихово понашање, као будућих студената, упоредило са понашањем садашњих студената. Циљ истраживања био је, најпре, да се информишу сами руководиоци у OCLC-у како би у будућности доносили квалитетније стратешке одлуке, а потом, да студија послужи и као референсни документ за библиотекарe из целог света који раде на стратешком планирању у својим заједницама и институцијама. У уводу студије каже се „да све теже постаје окарактерисати и описати сврху коришћења библиотека. Однос између информационог стручњака, корисника и понуђеног садржаја променио се и наставља да се мења непрестано“. Наиме, несклад између окружења и садржаја који библиотека нуди и окружења и садржаја који корисници желе и користе постаје све већи. Основни задаци студије били су да се сазна више о томе како се корисници понашају при претраживању информација, колико су им блиски електронски извори које им библиотека нуди и колико квалитетно библиотеке могу да одговоре на њихове захтеве и потребе. Један од најважнијих задатака био је да се утврди шта представља и да се боље разуме „бренд“ библиотеке, те је и један од најзначајнијих закључака био да је дошло „време да се бренд библиотеке подмлади“. Студија је показала да око 60% корисника представља такозвану онлајн популацију, јер поседују Интернет приступ, који у последњих пет година пре истраживања расте у проценту од 50 до 100%. Корисници све више користе Интернет, како у библиотеци, тако и на другим местима, код куће, на послу, у кафеима. У студији је закључено да је почетна хипотеза била тачна, то јест да корисници лако користе веб изворе као библиотечке изворе, без обзира из које су они земље, старосне групе, и да ли су чланови библиотеке или не. Утврђено је да су студенти много свеснији зна-

⁴ OCLC (Online Computer Library Center) (2006). *College student's perception of libraries and information resources*. [on-line] Доступно преко: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> [25.12.2009.]

чаја библиотеке и да је користе много више него други грађани. Такође је јасније да студентима све више одговара да изворе проналазе сами, без помоћи стручњака, то јест да се „самопослужују“. Млађа популација све више користи Интернет претраживаче, а све мање електронске изворе у библиотекама. Мишљење свих испитаника о библиотеци је углавном позитивно, иако млађа популација библиотеку види пре свега као место на које иде да позајми књиге.

У студији су прикупљени и следећи статистички показатељи:

- 45% испитаника се добро сналази са претраживачима, а 34% у библиотекама;
- 89% испитаника истраживање започиње преко претраживача (од чега 62% њих користи Google), а 2% на сајту библиотеке;
- 42% испитаника користи онлајн базе података бар једном месечно, а 15% их никада није користило;
- 52% испитаника мисли да је помоћ библиотекара истог квалитета као и помоћ претраживача;
- 87% испитаника је задовољно квалитетом информација добијеним у библиотеци, а 91% информацијама добијеним преко претраживача;
- 84% испитаника је задовољно коришћењем библиотеке, а 93% коришћењем претраживача;
- 96% испитаника посетило је јавну библиотеку, 61% користи веб сајт библиотеке, 90% има чланску карту.

Због коришћења Интернета:

- 40% студената мање гледа ТВ;
- 39% мање посећује библиотеке;
- 24% мање чита новине;
- 19% мање слуша радио;
- 14% мање посећује пријатеље и родбину.

Само 10% испитаника у библиотеци налази све информационе изворе који су им потребни, 50% о информационим изворима сазнаје од професора, 36% преко библиотечког сајта, а 33% од библиотекара. Само 10% испитаника је задовољно сајтом библиотеке.

Испитаници дају и савете библиотекарицама: „Будите забавнији!“, „Стално учите да бисте могли више да помогнете корисницима“, „Слушајте захтеве својих корисника!“, „Учините своје каталоге једноставнијим“.

Конгресна библиотека – Променљива природа каталога и његово повезивање са другим средствима за истраживање

Свом истраживању о будућности каталога, које је Карен Калун спровела за Конгресну библиотеку 2006. године, дала је наслов „The changing nature of the catalogue and its integration with other discovery tools“⁵ („Променљива природа каталога и његово повезивање са другим средствима за претраживање“). У свом извештају, она говори како су дестабилизујући утицај веба, све шири употреба персоналних рачунара и нарастајућа информациона писменост довеле до потребе непрестаних промена у истраживачким библиотекама, као и до тога да библиотечки успеси из прошлости никако не представљају гаранцију опстанка у будућности. Библиотечки каталог је један од тих успеха из прошлости, али је чињеница да студенти и истраживачи све више заобилазе каталоге у корист других алата за претраживање. Пошто је коришћење каталога у опадању, и пошто су његова садашња структура и процеси неодрживи, ауторка сматра да су хитно потребне промене. Такође је чињеница да серијске публикације и књиге нису још увек „мртве“, као и да нису још све дигитализоване. Тренутна експанзија дигиталних пројеката, онлајн часописа и тржиште које као да је усмерено само ка електронским књигама, заправо представљају претњу каталозима. Улога каталога у проналажењу и претраживању информација светских библиотечких збирки изгледа да ће опстати само још неколико деценија, уколико не дође до кључних промена у њиховом схватању. Овај извештај нуди анализу актуелне ситуације, опције за ревитализацију библиотечког каталога, визију потребних промена, предлоге за будуће конкретне активности.

Ауторка сматра да треба подржати иницијативе као што су Google Book Search, Google Scholar, Open WorldCat, RedLightGreen. Потребно је такође проучити постојеће производе, одабрати приступ (локални или узајамни каталог), одабрати стратегију развоја (наставити са откривањем, иновацијама и управљањем интегрисаним системом или и даље оставити раздвојеним функције откривања грађе, испоруке и инвентарне контроле), извршити припреме за повезивања у самом каталогу и са другим каталозима. Иновације и смањење трошкова су неопходни. Каталогизатори морају прихватити и минималне записе, јер су и они бољи од никаквих. Записе треба обогатити искуством корисника (рецензије, рангирање). Корисницима треба

⁵ Kalhoun, C. (2006). The changing nature of the catalogue and its integration with other discovery tools. [on-line] Доступно преко: <http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>. [25.12.2009.]

понудити линкове ка пуном тексту, а боље одлуке ће се свакако доности ако се истражују захтеви и искуства корисника. Потребно је такође организovati маркетиншке кампање и промоције библиотека.

Британска библиотека – Информационо понашање истраживача будућности

Британска библиотека је 2008. године спровела истраживање „Information Behaviour of the Researcher of the Future“⁶ („Информационо понашање истраживача будућности“). Та студија преокреће опште веровање да је такозвана Google генерација, млади рођени после 1993. године, када је Интернет већ ушао у ширу употребу, информационо најписменија од свих досадашњих генерација.

У истраживању је показано да припадници те генерације, иако поседују привидну лакоћу у руковању и блискост са рачунарима, која углавном почива на коришћењу познатих претраживача, више воле само да „гледају“ него да „читају“ и не поседују критичке и аналитичке вештине потребне за процену информација које проналазе на вебу. Утврђује се такође да је погрешна хипотеза да су само млади корисници нестрпљиви у претраживању и навигацији и да им је праг толеранције врло низак када је реч о жељи за брзим задовољавањем њихових информационих потреба – такав захтев је постао норма за све старосне групе, од ученика основних школа све до старијих универзитетских професора. У студији је упућен позив свим библиотекама да хитно морају да одговоре на нове потребе како широке публике тако и уског круга истраживача, да не би дошле у ситуацију да постану застареле и остану без корисника. Закључак је да је потребно хитно увести информационо описмењавање на свим нивоима школовања у Великој Британији, јер постојећа информациона писменост, чак и код младих, није на задовољавајућем нивоу, ако се има у виду чињеница да ће они једног дана постати истраживачи. Како је рекла Лин Бриндли, директорка Британске библиотеке, „библиотеке морају да прихвате чињеницу да је будућност већ почела“.

Неопходна је промена од библиотеке као физичког простора ка виртуелном дигиталном окружењу. Корисници захтевају приступ двадесет четири сата седам дана у недељи, брзу информацију на само један „клик“, они траже „одговор“, а не „формат“, лак приступ, велики избор, једноставне алате за претраживање. Изгледа да су е-књиге следећа прича о успеху из-

⁶ British Library, JISC Study, (2008) *Information Behaviour of the Researcher of the Future*. [on-line], Доступно преко: <http://www.bl.uk/news/pdf/googlegen.pdf> [25.12.2009.]

даваштва. Корисници траже информације хоризонтално (погледају само две-три стране), прелазе брзо са једног садржаја на други), „прегледачи“ су (задржавају се на извору од четири до осам минута), „веверице“ (инстинктивно скидају садржаје које често и не погледају), разноврсни су (географски, по полу, по типу установе, друштвеном статусу).

Да видимо које су то још особине Google генерације:

- информациона писменост није повећана са лаким приступом новим технологијама;
- мало времена проводе у процени информација;
- слабо познају своје информационе потребе;
- више воле да се изражавају на природном језику него да смишљају кључне речи;
- бирају прве резултате са листе пронађених извора;
- немају јасну представу о томе шта је Интернет („збирка умрежених извора различитих провајдера“);
- Google је главни бренд;
- слабо користе библиотечке сајтове;
- имају висока очекивања од информационих технологија;
- предност дају интерактивним системима;
- потпуно су прешли на дигиталне формате, радије пишу поруке него што причају;
- у исто време раде више ствари на Интернету;
- воле да се забављају, те очекују да и формално образовање буде забавно;
- више воле визуелне информације него текст;
- низак им је ниво толеранције јер желе да све информације добију „одмах“;
- „другаре“ сматрају поузданијим извором информација од „ауторитета“;
- осећају потребу да стално буду повезани на нету;
- они су генерација „cut-and-paste“;
- компјутерске вештине стичу методом „пробај-погрешни-научи“;
- предност дају лакој скраћеној информацији, а не пуном тексту;
- мисле да је све на вебу;
- не поштују интелектуалну својину.

Пошто је социјално умрежавање постало приоритет за младе, и библиотеке морају прихватити ту реалност и укључити се на Facebook, MySpace, Flickr – „Треба бити од помоћи корисницима тамо где они јесу“.⁷ Истра-

⁷ Ишо.

живање је такође показало да садржаје на YouTube и Wikipedia-у стављају највише особе од 35 до 54 године старости, а да их преузимају највише млади од 18 до 24 године. Каталожке одреднице треба обогатити сликама корица, садржајима, мишљењима корисника о књигама, рангирањем, онако како то већ ради Amazon. Треба набављати више е-књига и обезбедити интерактивност. Од младих, сви користе едитор текста и Интернет за домаће задатке, а ипак, само 65% користи софтвер за израду презентација, 63% за табеле, 49% за графику, 25% за израду веб страна.

И, на крају студије, да видимо како ће све изгледати 2017. године:

- постојаће глобална веб култура, а Интернет ће бити доступан у свакој кући;

- неочекивано ће порастати број е-књига које ће се широко примењивати у образовању, а биће и све више „штампања на захтев“;

- биће и много више дигиталних садржаја, како оних у отвореном приступу, тако и оних на захтев и уз плаћање;

- појавиће се нове форме публикаовања у круговима истраживача (pre-publication, институционални репозиторији, блогови, лични сајтови...);

- све више ће се развијати и виртуелне форме публикаовања (Second Life...);

- семантички веб ће довести до револуције у претраживању природним језиком.

Закључак

На крају, покушаћемо укратко да укажемо на неке могуће правце будућег развоја библиотека, библиотекарства и информационих наука који би требало да омогуће да потребе садашњих и будућих корисника веба и истраживача у библиотекама буду задовољене на адекватан начин.

Наиме, чињеница је да су се промениле не само библиотеке као места, већ је и сама природа информација промењена преласком од линеарног, на тексту заснованог окружења, на умрежено информационо окружење, засновано на хиперлинковима и вебу. Промениле су се и стручне студије – од библиотекарства преко информационих наука дошли смо до управљања знањем и информационог умрежавања. Променили су се и стручњаци – од библиотекара преко информационих менаџера дошли смо до администратора мрежа и дигиталних референсних сервиса. Променило се и друштво – од индустријског друштва преко информационог друштва и друштва знања идемо ка умреженом друштву.

Уколико библиотеке не желе да остану без корисника, оне ће свакако морати да:

- прихвате изазове новог умреженог и дигиталног света;
- коначно крену тамо где су корисници – у онлајн окружење;
- на нов начин реше питања ауторских права и интелектуалне својине;
- изнова дефинишу своје односе са приватним комерцијалним произвођачима информација и да буду њихови сарадници и конкуренти;
- сарађују са организацијама које су посвећене превазилажењу дигиталног јаза како би у будућности својим услугама обухватили кориснике глобално, а не само на локалном или националном нивоу;
- своје информационе и дигиталне садржаје понуде на свим врстама уређаја (рачунару, нетбуку, мобилном телефону, електронском читачу књига⁸);
- своје услуге нуде на многим местима на која корисници највише долазе (као што су социјалне мреже, Facebook, YouTube, MySpace, Flickr, Rss, Google, iTunes, iTunesU, Amazon...);
- више користе аудио, видео и мултимедијалне формате јер њих корисници све више траже;
- своје записе из класичних каталога понуде корисницима и путем великих и популарних претраживача;
- садржаје својих веб сајтова, дигиталних библиотека и других информационих извора поделе са другима и поставе на више места како би били видљивији и више коришћени;
- омогуће да приступ њиховим садржајима буде бржи, једноставнији и пријемчивији;
- све више користе предности отворених извора;
- поправе дизајн и функционалност својих сајтова;
- више сарађују са сличним организацијама на локалном, националном, регионалном и међународном нивоу;
- више поштују своје кориснике, њихове потребе, захтеве и мишљења о пруженим услугама.

Јер, како су рекли неки корисници у истраживању које је спровела Британска библиотека – „Сви смо ми сада постали библиотекари“. Јер, можда „Google убија опште знање“,⁹ али је сасвим сигурно да се Google гене-

⁸ Oudenaren, J. Van. (2009). *Strategies for institutions: Responding to the Digital Challenge*. Paper presented at IFLA World Library Information Conference, Digital Library Offsite Session, Milan, August 25, 2009. [on-line] Доступно преко: <http://www.athenaeurope.org/getFile.php?id=341> [25.12.2009.]

⁹ Cathcart, B. (2009). Is Google killing general knowledge? *Intelligent Life Magazine*, Summer 2009. [on-line] Доступно преко: <http://www.moreintelligentlife.com/content/brian-cathcart/no-passes> [25.12.2009.]

рација неће одрећи Google-а да би стекла то опште знање. Библиотекари морају поћи у сусрет Google генерацији, то јест својим већ садашњим, али и будућим корисницима.

Извори

1. British Library, JISC Study, (2008) Information Behaviour of the Researcher of the Future. [on-line] Доступно преко: <http://www.bl.uk/news/pdf/googlegen.pdf> [25.12.2009.]
2. Cathcart, B. (2009). Is Google killing general knowledge? Intelligent Life Magazine, Summer 2009. [on-line] Доступно преко: <http://www.moreintelligentlife.com/content/brian-cathcart/no-passes> [25.12.2009.]
3. Internet usage statistics. The Internet Big Picture (2009). World Internet Users and Population Stats. [on-line] Доступно преко: <http://www.internet-worldstats.com/> [25.12.2009.]
4. Kalhoun, C. (2006). The changing nature of the catalogue and its integration with other discovery tools. [on-line] Доступно преко: <http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>. [25.12.2009.]
5. OCLC (Online Computer Library Center) (2006). College student's perception of libraries and information resources. [on-line] Доступно преко: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> [25.12.2009.]
6. Oudenaren, J. Van. (2009). Strategies for institutions: Responding to the Digital Challenge. Paper presented at IFLA World Library Information Conference, Digital Library Offsite Session, Milan, August 25, 2009. [on-line] Доступно преко: <http://www.athenaeurope.org/getFile.php?id=341> [25.12.2009.]
7. Републички завод за статистику. Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2009. [on-line] Доступно преко: <http://webzrzs.statserb.sr.gov.yu/axd/drugastrana.php?Sifra=0018&izbor=odel&tab=152> [25.12.2009.]

PRESENT AND FUTURE WEB USERS IN LIBRARIES

Summary

In this article the author tries to show the habits and the needs of present and future web users in libraries through the presentation of some contemporary research papers on student opinions of library and information resources, on the changing role of library catalogs, on the characteristics of the Google generation.

OCLC (Online Computer Library Center) in 2006. conducted research „College students' perception of libraries and information resources“. The aim of this study was, first, to inform executives in OCLC in order to bring them the quality of strategic decisions in the future, and then, that the study serves as a reference document for librarians from around the world working on strategic planning in their communities and institutions.

In the study on the future of the catalog, „The Changing Nature of the Catalog and its integration with other discovery tools“, which is conducted by Caren Kalhoun for the Library of Congress in 2006, the author says that the catalog is the library success story of the past, but also that present students and researchers are increasingly bypassing the catalogs in favor of other search tools.

In 2008. the British Library conducted the research „Information Behavior of the Researcher of the Future“ in which is transformed the general belief that the so-called Google generation, young people born after 1993, is the most information literate generation than all previous generations.

In conclusion are given some possible directions of future development of libraries, librarianship and information sciences that should meet the needs of present and future web users and researchers in libraries.

Key words: Web users in libraries, OCLC, Google, British Library, Library of Congress

Vesna Injac-Malbasha