

**ZAŠTO ODLAZE KOJI ODLAZE, ZAŠTO OSTAJU
KOJI OSTAJU?: MOTIVACIJA KNJIŽNIČARA ZA RAD U
INFORMACIJSKOJ SLUŽBI NA PRIMJERU NACIONALNE
I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE U ZAGREBU I GRADSKJE
KNJIŽNICE U ZAGREBU**

WHY DO THOSE WHO LEAVE LEAVE, WHY DO THOSE
WHO STAY STAY?: MOTIVATION OF LIBRARIANS TO WORK
IN THE INFORMATION SERVICE ON THE EXAMPLE OF
THE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARY IN ZAGREB
AND THE CITY LIBRARY OF ZAGREB

Ivo Tokić

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

itokic@nsk.hr

UDK / UDC: [027.081:331.101.3]:027.54(497.521.2)

Prethodno priopćenje / Preliminary communication

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1209>

Primljeno / Received: 31. 1. 2024.

Prihvaćeno / Accepted: 10. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj rada jest ukazati na stavove i motivaciju knjižničara za rad na poslovima u informacijsko-referalnoj službi, kao i na uzroke njihova zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva specifičnim radom u toj važnoj korisničkoj službi.

Pristup/metodologija. Istraživanje je provedeno u dvije velike knjižnice, Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu te u Gradskoj knjižnici u Zagrebu. Obje knjižnice imaju knjižničare koji obavljaju specijalizirane poslove i posebnu organizacijsku jedinicu koja se bavi poslovima informacijske službe. Te se knjižnice međusobno razlikuju po svojim zadaćama i korisnicima te funkcionalnim, organizacijskim i ostalim obilježjima. U istraživanju su kao ispitanici sudjelovali sadašnji i bivši knjižničari koji su obavljali

ili još obavljaju poslove informacijske službe i to po 20-ak knjižničara u svakoj knjižnici. Korištena je metoda ankete.

Rezultati. Rad donosi pregled rezultata istraživanja o razlozima rada u informacijskoj službi, odnosno napuštanja tog radnog mjesta, kao i stavove spram tog rada. Dobiveni rezultati upućuju na podijeljene stavove knjižničara prema radu u informacijskoj službi i to između onih koji su po vlastitoj volji napustili službu i onih koji po vlastitoj volji ostaju raditi u njoj. Ti se stavovi razlikuju u gledanju na stručnu vrijednost posla u informacijskoj službi i radnom angažmanu knjižničara u njoj. Većina ispitanika slaže se da taj posao trebaju obavljati kompetentne osobe s visokom stručnom spremom, iako na jednostavnije upite korisnika mogu odgovarati i osobe niže stručne spremne, obučene za rad s korisnicima. Usto jedan broj onih koji su napustili knjižnicu ocjenjuje da je to posao na kojem se ne radi mnogo, dok većina onih koji i dalje rade ocjenjuju da je riječ o poslu na kojem se mnogo radi.

Praktična primjena. Rezultati istraživanja omogućuju rukovoditeljima knjižnica sjecanje uvida u motivaciju za rad knjižničara koji rade u informacijskoj službi. Rad doprinosi boljem razumijevanju razloga onih koji žele napustiti tu vrstu posla, ali i onih koji žele raditi taj posao.

Originalnost/vrijednost. Vrijednost ovog rada je da se prvi put u hrvatskoj knjižničarskoj zajednici anketom ispituje motivacija za rad knjižničara koji obavljaju poslove u informacijskoj službi.

Ključne riječi: informacijska služba; motivacija knjižničara; psihologija rada; radni stavovi knjižničara

Abstract

Objective. The aim of this paper is to highlight the attitudes and motivation of librarians to work in reference and information services, as well as the causes of their satisfaction or dissatisfaction with this specific work in an important user service.

Approach/Methodology. The research was conducted in two large libraries, the National and University Library in Zagreb and the City Library of Zagreb. Both libraries have librarians who perform specialized tasks and dedicated organizational unit dealing with reference and information service work. These libraries differ in their tasks and users, as well as in their functional, organizational and other characteristics. The research involved current and former librarians who performed or still perform reference and information service tasks. About twenty (20) librarians from each library participated in the research and the survey method was used.

Results. The paper provides an overview of research results on the reasons for working in the reference and information service, as well as leaving that job, and the attitudes towards this work. The results indicate divided opinions among librarians regarding work in the information service, particularly between those who left voluntarily and

those who chose to stay. These attitudes differ in their views on the professional value of the work in the reference and information service and the work engagement of librarians in it. Most respondents agree that this job should be performed by competent individuals with high professional qualifications, although more simple user inquiries can be handled by less qualified individuals trained to work with users. Additionally, some respondents who left believe that the job does not involve much work, while the majority of those still working consider it to be a job that requires a lot of work.

Practical implications. The research results enable library managers to gain insight into the motivation of librarians working in the reference and information service. The paper contributes to a better understanding of the reasons behind those who want to leave this type of work and those who want to continue working in it.

Originality/Value. The value of this work lies in the fact that, for the first time in the Croatian librarian community, a survey investigates the motivation of librarians reference and information service tasks.

Keywords: reference service; information service; librarian motivation; work psychology; working attitudes of librarians

1. Uvod

Rad u informacijskoj službi jedan je od najzahtjevnijih knjižničarskih poslova zbog izravne komunikacije s korisnicima i potrebe pružanja brzih stručnih odgovora na njihove raznolike upite i zahtjeve. U praksi dviju najvećih knjižnica u Hrvatskoj, Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu (u daljem tekstu NSK) i Gradskoj knjižnici u Zagrebu (u daljem tekstu GKZ), koje imaju posebne informacijske službe na kojima rade specijalizirani knjižničari, uočena je značajna fluktuacija kadrova u informacijskoj službi. Određeni broj knjižničara zaposlenih u informacijskoj službi nakon određenog razdoblja napušta to radno mjesto i prelazi na koje drugo u knjižnici. Također se uočava da određeni broj knjižničara rado obavlja te poslove godinama i ne želi mijenjati radno mjesto.

Stoga je provedeno istraživanje čiji je cilj bio dobiti konkretne pokazatelje o stavovima i motivaciji knjižničara za rad na informacijskim poslovima te tako bolje upoznati uzroke specifičnog odnosa knjižničara prema toj važnoj korisničkoj službi, odnosno o tome što ih privlači, a što odbija od rada na tim poslovima.¹ U drugim sredinama, osobito u Sjedinjenim Američkim Državama (SAD), sustavno su se provodila istraživanja o ciljevima, organizaciji, učincima i zadovoljstvu korisnika radom informacijske službe (Cullen, 2001; Nielsen, 2004; Kwon, 2005;

¹ Istraživanje je provedeno u okviru programa ZKD R&D Lab i pod pokroviteljstvom Hrvatskog informacijskog i dokumentacijskog društva (HIDD). U ovom se radu donose samo rezultati provedenog anketnog istraživanja.

Colleman, Mallon and Lo, 2016), ali su rijetka istraživanja o zadovoljstvu samih zaposlenika u toj službi (cf. Chawner and Oliver, 2013). Da bi se razumjela posebnost informacijske službe, pa čak i posebnosti s obzirom na njezinu organizaciju u NSK-u i GKZ-u, potrebno je provesti i dodatna istraživanja. Namjera nam je da ovim radom potaknemo daljnje rasprave o mjestu, ulozi i važnosti informacijske službe u knjižnicama.

2. Teorijska polazišta

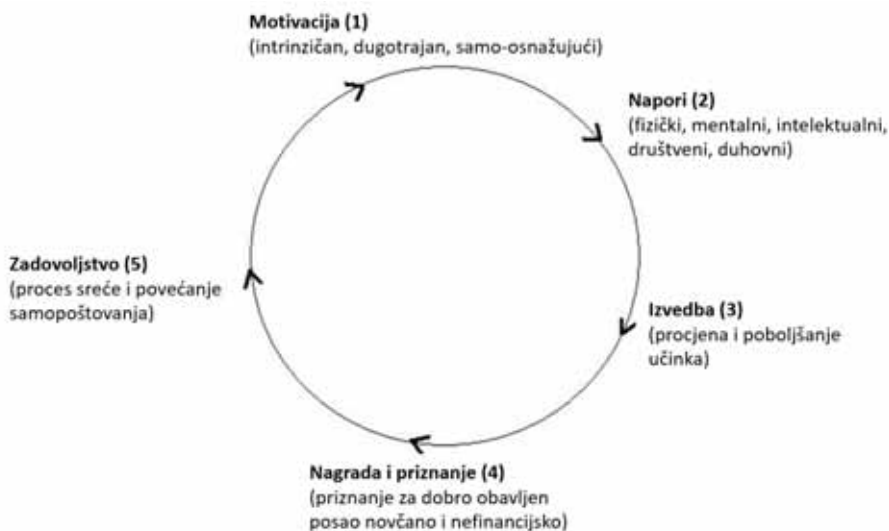
Učinak i uspjeh neke organizacije ovise o entuzijazmu i interesu s kojim njezini zaposlenici rade, pri čemu u osnovi tog entuzijazma stoji motivacija zaposlenika koja je na radnom mjestu usko povezana sa zadovoljstvom poslom (Latif et al., 2013: 166). U suvremenoj knjižničarskoj struci etički kodeks i kulturne vrijednosti od knjižničara zahtijevaju da kao dio svoje profesionalne odgovornosti usvoje stavove koji uključuju maksimalno ispunjavanje dužnosti, održavanje i unaprjeđenje vlastitih kompetencija, suradnju s drugim knjižničarima kako bi proširili svoje stručne kompetencije te obogatili idejama razvoj knjižnice (Suwarno, 2018: 43). U ovom se radu naglasak stavlja na čimbenik osobne motivacije knjižničara. Cohen i suradnici (1980) definiraju motivaciju kao unutarnje stanje uma koje potiče pojedince na ponašanje koje vodi ostvarenju njihovih ciljeva. Motivacija služi kao prisilna sila koja potiče pojedince na akciju i daje razloge za njihovo ponašanje. Ako se motivacija prepoznaje i koristi na radnom mjestu kao poticaj u radu, tada se ne radi o manipulaciji ljudima, već o razumijevanju njihovih potreba, želja i čimbenika koji ih potiču na djelovanje. O motivaciji za rad u raznim radnim okruženjima pisali su i Allan, Gadun i Willits (2001), a tom se temom kasnije bave i Njoku i Ken-Agbiriogu (2021: 381).

Obično se navode dvije osnovne vrste motivacije i to motivacija koja je unutarnja (intrinzična) i motivacija koja je vanjska (ekstrinzična). Intrinzična motivacija je ona koja dolazi iz nutrine osobe jer ona uživa u onome što radi i želi biti dobra radi sebe same. Ekstrinzični motivatori su one stvari koje dolaze izvana, kao što je dobivanje priznanja ili povišice. Kod ekstrinzične motivacije ljudi rade stvari kako bi dobili nešto drugo, naprimjer, unutarnje zadovoljstvo (Hays, 2019).

S aspekta ovdje istraživanih knjižnica može se reći da su intrinzično motivirani knjižničari skloni doživjeti osjećaj ispunjenosti i zadovoljstva na svom radnom mjestu. Čini se da su čimbenici koji najviše utječu na radnu motivaciju, u istraživanju na primjeru visokoškolskog knjižničara, poslovi dodijeljeni u skladu sa sposobnostima i stručnošću, zatim zadovoljstvo radnim mjestom te sloboda i inicijativa u radu (Kha et al., 2021: 559). Vjerojatnije je da će zadovoljni zaposlenici,

među njima i knjižničari, imati nižu stopu fluktuacije, smanjene izostanke s posla i višu razinu angažmana, što zauzvrat stvara pozitivno radno okruženje (Ashikuzaman, 2023).

Općenito, čimbenici koji kod knjižničara utječu na motivaciju za rad i zadovoljstvo poslom jesu organizacijske odlike koje se odnose na unutarnje funkcije knjižnice, kao što su komunikacija, vodstvo i timski rad te na vanjske funkcije, kao što je suradnja s vanjskim administrativnim odjelima i korištenje osobnih mreža. U ostvarivanju zadovoljstva poslom svatko od zaposlenika i rukovoditelja ima svoj dio odgovornosti. Rad, kompetencije i osobni pristup svakog knjižničara u knjižnici važni su i utječu kako na njegov osobni uspjeh na poslu i zadovoljstvo tako i na uspjeh cijelog tima u kojemu knjižničar najčešće radi. Pritom je podrška rukovoditelja važna za kontinuirano motiviranje knjižničara i povećanje učinkovitosti timskog rada (Kim et al., 2022).



Ciklus unutarnje motivacije i zadovoljstva

Slika 1. Ciklus unutarnje motivacije i zadovoljstva (izvor: Mallaiah and Yadapadithaya, 2009: 41)

Slika 1 objašnjava ciklus unutarnje motivacije i zadovoljstva – što je veći osjećaj osobne vrijednosti koji pruža sam posao, to je veći potencijal intrinzičnog motiviranja zaposlenika i boljeg radnog učinka (Mallaiah and Yadapadithaya, 2009: 41). Svaki knjižničar ima snažan motivacijski pokretač i ispravno upravljanje nje-

govim intrinzičnim očekivanjima (koja su skrivena ili suptilna po prirodi) doprinosi povećanju percipirane razine intrinzičnog zadovoljstva.

Iako intrinzična motivacija često ima najveći utjecaj na zadovoljstvo poslom (Hays, 2019), na to zadovoljstvo vremenom mogu značajno utjecati i ekstrinzični čimbenici. Među njima najveći utjecaj imaju stil rukovođenja, sustav nagrađivanja, organizacijska klima i struktura poslova (Tracy, 2023). Načelno, ako treba povećati zadovoljstvo knjižničara, treba istaknuti intrinzične motivatore kao što su odavanje priznanja ljudima, pronalaženje načina za povećanje njihove odgovornosti u poslu, usklađivanje njihovih radnih dužnosti s njihovim interesima i vještinama te pružanje jasnih putova i načina za rast i napredak. Nadalje, ako treba smanjiti nezadovoljstvo knjižničara, treba se usredotočiti na ekstrinzične motivatore kao što su rukovođenje i radni uvjeti, odnosi među suradnicima, plaće i politike knjižnice (Hays, 2019).

Kako je već spomenuto, rad u informacijskoj službi jedan je od najzahtjevnijih knjižničarskih poslova. Osim stručnosti, vještine korištenja informatičkih i informacijskih alata te poznavanja fonda matične knjižnice, taj rad traži od knjižničara i druge osobine i vještine, kao što su sklonost radu s ljudima, poznavanje opće kulture i znanosti, komunikativnost, snalažljivost, primjeren nastup, dobronamjeran i pozitivan stav te strpljivost. Posebno psihološko opterećenje izaziva kako stalna izloženost zahtjevima korisnika i komunikacija s njima tako i rad u smjenama (Chukwusa, 2021: 56).

3. Istraživanje o motivaciji rada knjižničara u informacijskoj službi NSK-a i GKZ-a

3.1. Polazišni problem

Budući da se radi o zadaćama koje neki knjižničari smatraju zahtjevnima, neizbježna je fluktuacija kadrova na tim poslovima. Naprimjer, u NSK-u kadrovsko stanje informacijske službe u vrijeme istraživanja (jesen 2022. godine) bilo je takvo da su iz te službe u kojoj radi šest knjižničara u prethodnoj godini svojom voljom otišle prvo dvije osobe, a zatim još jedna, koja je bila na zamjeni jedne od dviju osoba koje su ranije otišle, dakle sveukupno tri od šest knjižničara napustilo je službu. Prema podacima dobivenim iz administracije NSK-a, proteklih 20 godina iz te službe otišle su 22 osobe, od čega 11 na druga radna mjesta, dvije u mirovinu i jedna osoba dala je otkaz. Dakle na temelju iskustva proteklih 20 godina, gledano organizacijski i bez obzira na razloge, tu službu u prosjeku napušta jedan knjižničar godišnje. Slična je situacija i u GKZ-u. Prema dobivenim podacima iz administracije GKZ-a, u istom promatranom razdoblju (dakle, od rujna 2021. do

rujna 2022.) iz informacijske službe GKZ-a nije otišla nijedna osoba. Ali prije toga u deset godina ukupno je desetak knjižničara otišlo u druge službe unutar GKZ-a ili u knjižnice u sustavu KGZ-a, jedna osoba otišla je u mirovinu, a jedna osoba dala je otkaz. Rezultat je i u ovom primjeru jednak onom u NSK-u, a to je da u prosjeku tu službu i u GKZ-u svake godine napusti otprilike jedan knjižničar. Iz navedenoga proizlazi da u dvije promatrane knjižnice informacijsku službu napušta 5 – 17 % knjižničara godišnje tijekom proteklih 10 (GKZ), odnosno 20 godina (NSK), što se može ocijeniti značajnom fluktuacijom djelatnika službe. S druge strane u obje knjižnice rade i knjižničari koji su na tim poslovima godinama i koji ne bi promijenili radno mjesto. Ti su nas pokazatelji ponukali na provođenje istraživanja o stavovima i motivaciji knjižničara za rad u informacijskoj službi u tim dvjema velikim knjižnicama.

3.2. Metodološki pristup

Radna hipoteza ovog istraživanja jest da je moguće na temelju osobnih motivacija i sklonosti knjižničara definirati kakav je kompetencijski profil knjižničara nužan da bi se dugotrajno uspješno radilo u informacijskoj službi.

Istraživačka pitanja kojima se vodilo istraživanje bila su:

1. Postoji li razlika u vrednovanju rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj?
2. Postoji li razlika u vrednovanju obilježja i zahtjeva rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj?
3. Postoji li razlika u ocjeni razloga za napuštanje ili nastavak rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj?
4. Postoji li razlika u rezultatima kod knjižničara koji rade u NSK-u od onih koji rade u GKZ-u?

Istraživanje o motivaciji knjižničara u informacijskoj službi provedeno je krajem rujna i početkom listopada 2022. godine u dvije velike knjižnice: NSK-u i GKZ-u. Te su knjižnice izabrane za istraživanje jer međusobno imaju sličnosti i razlike koje mogu upotpuniti dobivanje cjelokupne slike o motivaciji knjižničara za rad na tom poslu. Obje knjižnice imaju velik broj knjižničara koji obavljaju specijalizirane poslove i obje imaju posebnu organizacijsku jedinicu koja se bavi poslovima informacijske službe. Ta je služba organizirana u NSK-u kroz nekoliko drugih jedinica u kojima knjižničari pružaju informacijsko-referalne usluge, a sama Informacijska služba specifična je u tome što u njoj rade knjižničari na

ulaznom, glavnom pultu. U GKZ-u to nije slučaj jer knjižničari pružaju informacijsko-referalne usluge samo u pojedinim odjelima, ne i na ulaznom pultu.

S druge strane te dvije knjižnice – nacionalna i sveučilišna knjižnica s jedne, a velika narodna knjižnica kao središnja knjižnica sustava gradskih knjižnica u gradu Zagrebu s druge strane, međusobno se razlikuju po misijama i zadaćama prema javnosti i korisnicima. Iz tih osnovnih razlika u misiji i zadaćama proizlaze i razlike u njihovim funkcionalnim, organizacijskim i ostalim obilježjima. U istraživanju su kao ispitanici sudjelovali sadašnji i bivši knjižničari koji su obavljali ili još obavljaju poslove informacijske službe i to po 20-ak knjižničara u svakoj knjižnici.

NSK ukupno ima nešto preko 300 zaposlenih, od kojih je 180 na raznim knjižničarskim poslovima, a u informacijskoj službi na informacijsko-referalnim poslovima na ulaznom informacijskom pultu radi 6 knjižničara. Način rada u informacijskoj službi organiziran je kao smjenski rad, a radni dan traje od 7 do 21 sat radnim danom i uključuje radne subote kada se radi od 9 do 14 sati. Knjižničari provode cijelu radnu smjenu (8 sati) isključivo na informacijskom pultu koji je otvoren za komunikaciju s korisnicima, tako da na pultu knjižničari nemaju uobičajeni privatni radni ni osobni prostor koji bi bio zaklonjen od pogleda korisnika i kolega.

GKZ ima 80 zaposlenih, od čega je 30 na knjižničarskim poslovima u Informacijskoj službi. Razlog za to je što je GKZ središnja knjižnica mreže Knjižnice grada Zagreba (KGZ) te obavlja i neke zajedničke poslove za cijelu mrežu koja ima 550 zaposlenih, od kojih je 478 na knjižničarskim poslovima. U samom GKZ-u na poslovima informacijske službe radi 21 knjižničar. Njihov rad organiziran je u smjenama od 8 do 20 sati radnim danom i uključuje radne subote kada se radi od 8 do 14 sati. Ipak, za razliku od NSK-a, knjižničarima GKZ-a na informacijskim poslovima dnevna radna smjena podijeljena je u dva dijela i to na 4 sata koja provode za informacijskim pultom, dok ostatak radnog vremena rade na drugim poslovima (u uredskim prostorima, spremištu i slično). Knjižničari tako tijekom radnog dana imaju na raspolaganju i prostor bez komunikacije s korisnicima.

Za istraživanje je korištena kvantitativna metoda ankete pomoću anketnog upitnika.

U anketnom istraživanju korištene su dvije verzije istog upitnika s po 12 sadržajno i značenjski identičnih pitanja. Prvi upitnik bio je namijenjen knjižničarima koji su napustili posao u informacijskoj službi, a drugi upitnik onima koji još rade na tim poslovima. Jedan dio pitanja i ponuđenih odgovora u obje verzije bio je identičan za obje skupine ispitanika, a drugi dio pitanja jezično je prilagođen

obraćanju ispitanicima s obzirom na njihov trenutni status zaposlenika, odnosno bivših zaposlenika.

Prilikom distribucije upitnika u NSK-u korištena je elektronička pošta kako bi se došlo do knjižničara koji iz različitih razloga više nisu u NSK-u (mirovina, rad u drugim ustanovama i sl.), a tiskani upitnik podijeljen je knjižničarima koji rade u informacijskoj službi na pultu, dok je za knjižničare koji rade na informacijsko-referalnim poslovima u GKZ-u upitnik bio tiskan, a njegovu su distribuciju koordinirali voditelji informacijske službe i matična služba GKZ-a.

Dobiveni rezultati obrađeni su ručno u Excel tablicama.

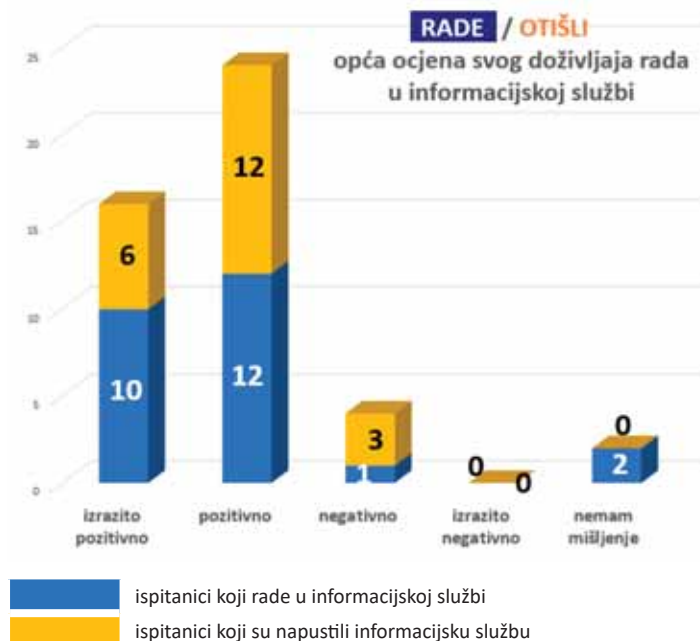
3.3. Rezultati anketnog istraživanja

U slučaju NSK-a, distribuirano je 28 upitnika. Na upitnik je odgovorilo 20 ispitanika ili 71 %, a od toga 6 ispitanika radilo je u informacijskoj službi tijekom istraživanja, dok je 14 napustilo tu službu. U slučaju GKZ-a, distribuirano je 33 upitnika koje je ispunilo 29 ispitanika ili 88 %, a od toga 19 ispitanika radilo je u informacijskoj službi tijekom istraživanja, dok je 10 napustilo tu službu.

Rezultati istraživanja izložit će se tematski, prvo sveukupno (slika 2), a potom za svaku knjižnicu posebno (slika 3 i slika 4) kako bi se utvrdilo postoje li razlike u motivaciji i stavovima ispitanika iz NSK-a i GKZ-a spram organizacije rada informacijske službe tih dviju knjižnica.

3.3.1. Ocjena doživljaja rada u informacijskoj službi

Kao što pokazuje slika 2, opća ocjena knjižničara o doživljaju vlastitog rada u informacijskoj službi vrlo je pozitivna. Od ukupno 46 ispitanika, njih 40 ili 87 % svoj doživljaj rada u informacijskoj službi ocijenilo je pozitivno ili izrazito pozitivno. Oni koji i dalje rade u toj službi nešto su skloniji svoj doživljaj rada ocijeniti izrazito pozitivnim (10 ispitanika ili 22 %) u odnosu na one koji su otišli iz službe (6 ispitanika ili 13 %). Pozitivnu ocjenu svog doživljaja rada u istom su omjeru dali i oni koji rade i oni koji su otišli (po 12 ispitanika ili 26 %). S druge strane uočava se da je kod manjeg broja ispitanika koji su napustili službu ocjena njihovog doživljaja rada u službi negativna (3 ispitanika ili 6,5 %), dok je samo jedan ispitanik koji radi (2,2 %) ocijenio negativno svoj doživljaj rada u službi. Nitko od ispitanika nije svoje iskustvo rada ocijenio izrazito negativnim.



Slika 2. Opća ocjena doživljaja rada nekadašnjih i sadašnjih zaposlenika u informacijskoj službi u NSK-u i GKZ-u

Kako je prikazano na slici 3, knjižničari zaposleni u NSK-u tijekom istraživanja doživljaj svog rada u informacijskoj službi ocjenjuju pozitivnim (10 ispitanika ili 59 %) ili izrazito pozitivnim (5 ispitanika ili 29 %). I među onima koji su napustili službu visok je udio zadovoljnih radom u službi, ukupno 9, što je 41 % od svih ili čak 82 % među onima koji su otišli iz službe. Od svih ispitanika iz NSK-a, svoj rad u informacijskoj službi negativno su ocijenile dvije osobe ili 12 % onih koje su otišle iz te službe.

Kako je prikazano na slici 4, knjižničari u GKZ-a doživljaj svog rada u službi također ocjenjuju uglavnom pozitivno (14 ili 48 %) ili izrazito pozitivno (11 ili 38 %). Kod tih je ocjena otprilike podjednak omjer onih koji su tijekom istraživanja radili u službi i onih kojih koji su je napustili. Isto je tako jednak omjer među onima koji su nezadovoljni radom u službi ocijenivši taj doživljaj negativno (po jedan ispitanik među onima koji rade i koji su napustili posao u informacijskoj službi). Također nema izrazito negativnih ocjena, dok je neodlučnih dvoje i to među onima koji rade u službi.

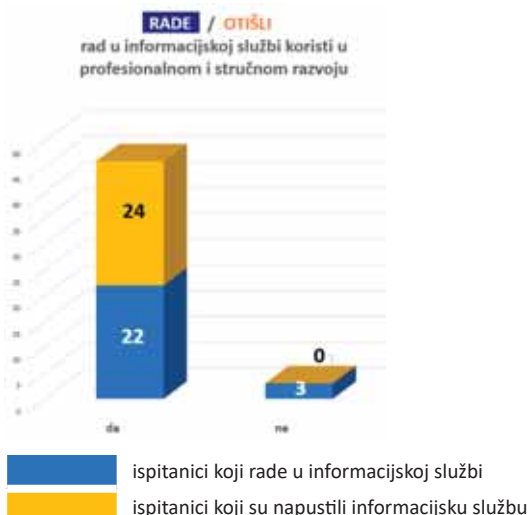


Slika 3. Opća ocjena doživljaja rada u informacijskoj službi u NSK-u

Slika 4. Opća ocjena doživljaja rada u informacijskoj službi u GKZ-u

3.3.2. Korist od rada u informacijskoj službi za osobni profesionalni i stručni razvoj²

Slika 5 pokazuje da ukupno 46 ispitanika ili 94 % ocjenjuje da im je rad u informacijskoj službi koristan za profesionalni i stručni razvoj. Zanimljivo je uočiti da su tako ocijenili i svi knjižničari koji su napustili službu, dok s druge strane troje ispitanika (6 %) koji još rade u službi ocjenjuju da nemaju profesionalne i stručne koristi od rada u njoj.



Slika 5. Ukupna ocjena korisnosti rada u informacijskoj službi za profesionalni i stručni razvoj

² Ovdje razlikujemo profesionalni razvoj kao mogućnost napredovanja na radnom mjestu i stručni razvoj koji podrazumijeva obogaćivanje stručnih znanja i vještina.

Prema slici 6, svi knjižničari NSK-a koji rade u službi i svi oni koji su je napustili, ocjenjuju da im rad u službi koristi ili je koristio u njihovom profesionalnom i stručnom razvoju. Na slici 7 vidljivo je da i knjižničari u GKZ-u koji su napustili službu imaju jednak stav, kao i većina onih koji rade u službi (16 ispitanika ili 84 % od onih koji rade). Međutim među onima koji rade tri su ispitanika (16 % od onih koji rade) koji ocjenjuju da nemaju profesionalne i stručne koristi od rada u informacijskoj službi.



Slika 6. Korisnost rada u informacijskoj službi za profesionalni i stručni razvoj u NSK-u



Slika 7. Korisnost rada u informacijskoj službi za profesionalni i stručni razvoj u GKZ-u

3.3.3. Najteže u radu u informacijskoj službi

Kao što prikazuje tablica 1, ispitanici su iskazali što im je najteže u radu u informacijskoj službi. Mogli su zaokružiti više odgovora ili u kategoriji *nešto drugo* navesti druge čimbenike koji nisu bili navedeni u ponuđenim odgovorima. Može se uočiti da je knjižničarima najteže komunicirati sa zahtjevnim/„napornim“ korisnicima (19 ispitanika ili 21 % od ukupnih odgovora) i rutinski odgovarati na jednostavna pitanja (14 ili 15 %). Značajan udio u odgovorima ima kategorija *nešto drugo* u kojoj su ispitanici kao najteže u radu istaknuli stres (vezan za previše posla u kratkom vremenu) i loše odnose s kolegama u službi (ukupno 16 ili 18 %). Uz te pokazatelje treba istaknuti da se značajnom dijelu ispitanika teže nositi s ispunjavanjem očekivanja korisnika i kolega (8 ili 9 %), kao i raditi u smjenama i subotom te biti bilo u izravnom kontaktu s korisnicima na pultu bilo s njima komunicirati telefonom i elektronskom poštom (po 7 ispitanika ili 8 %).

Ako se promatraju samo oni ispitanici koji trenutno rade u službi, njima je najteže raditi s „napornim“ korisnicima (11 ili 28 %), a teško im je i rutinski odgovarati na jednostavna pitanja (5 ili 13 %) te biti u izravnom kontaktu s korisnicima (4 ili 10 %), kao i podnositi stres uz loše odnose s kolegama u službi (ukupno 5 ili 13 %). S druge strane, ako se promatraju samo oni koji su napustili službu, njima

je bilo najteže rutinski odgovarati na jednostavna pitanja (9 ili 21 % od odgovora onih koji su otišli), zatim raditi s „napornim“ korisnicima (8 ili 17 %), kao i biti u čestom telefonskom kontaktu s korisnicima, nositi se s ispunjavanjem očekivanja korisnika i kolega i raditi u smjenama i subotom (po 5 odgovora ili 12%) te na kraju podnositi stres s previše posla i lošim odnosima s kolegama u službi, uz loše uvjete rada (ukupno 11 odgovora ili 26 %).

Tablica 1. Najteže u radu u informacijskoj službi ukupno u NSK-u i GKZ-u

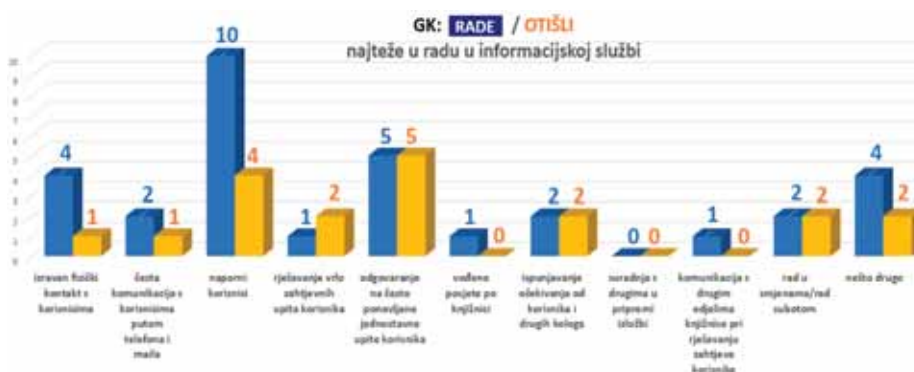
Što je, prema Vašem mišljenju, najteže u radu na informacijskom pultu?	RADE	OTIŠLI	ukupno	ukupno %
izravan fizički kontakt s korisnicima	4	3	7	7,7
česta komunikacija s korisnicima putem telefona i maila	2	5	7	7,7
naporni korisnici	11	8	19	20,8
rješavanje vrlo zahtjevnih upita korisnika	3	3	6	6,6
odgovaranje na često ponavljane jednostavne upite korisnika	5	9	14	15,4
vođene posjete po knjižnici	3	0	3	3,3
ispunjavanje očekivanja od korisnika i drugih kolega	3	5	8	8,8
suradnja s drugima u pripremi izložbi	0	0	0	0,0
kommunikacija s drugim odjelima knjižnice pri rješavanju zahtjeva korisnika	2	2	4	4,4
rad u smjenama/rad subotom	2	5	7	7,7
nešto drugo	5	11	16	17,6

Slike 8 i 9 pokazuju rezultate ocjene težine pojedinih segmenata rada u informacijskoj službi u NSK-u, odnosno u GKZ-u. Knjižničarima u NSK-u koji rade u službi teže je rješavanje vrlo zahtjevnih upita korisnika i vođenje posjeta. Međutim onima koji su napustili službu najteže je bilo podnositi loše uvjete rada, stres i loše odnose s kolegama u službi, kao i rutinski odgovarati na jednostavna pitanja te uopće komunicirati s korisnicima bilo izravno bilo telefonom i elektronskom poštom, a naročito komunicirati s „napornim“ korisnicima. S druge strane knjižničarima u GKZ-u koji rade najteže je komunicirati s „napornim“ korisnicima i onima koji uslugu knjižničara traže na informacijskom pultu te rutinski odgovarati na jednostavna pitanja i nositi se sa stresom zbog previše posla. Onima koji su

otišli iz službe najteže je bilo rutinski odgovarati na jednostavna pitanja i komunicirati s „napornim“ korisnicima, a nekima su rad otežavali i zdravstveni razlozi (navedeno u kategoriji *nešto drugo*).



Slika 8. Ocjena težine pojedinih segmenata rada u informacijskoj službi u NSK-u



Slika 9. Ocjena težine pojedinih segmenata rada u informacijskoj službi u GKZ-u

3.3.4. Najdraže u radu u informacijskoj službi

U tablici 2 može se uočiti da je, gledajući ukupan broj ispitanika, knjižničarima najdraži izravni kontakt s korisnicima (21 ispitanik ili 23 % ukupnih odgovora), kao i rješavanje vrlo zahtjevnih upita korisnika (10 ili 11 %) uz ispunjavanje očekivanja korisnika i kolega (11 ili 12 %) te, kako su ispitanici naveli u kategoriji *nešto drugo*, stvaranje zadovoljstva kod korisnika, osobni rast kao knjižničara, ra-

znovrnost poslova, izgradnja dobrih odnosa s kolegama i upućenost u cjelokupni rad knjižnice (19 odgovora ili 21 %).

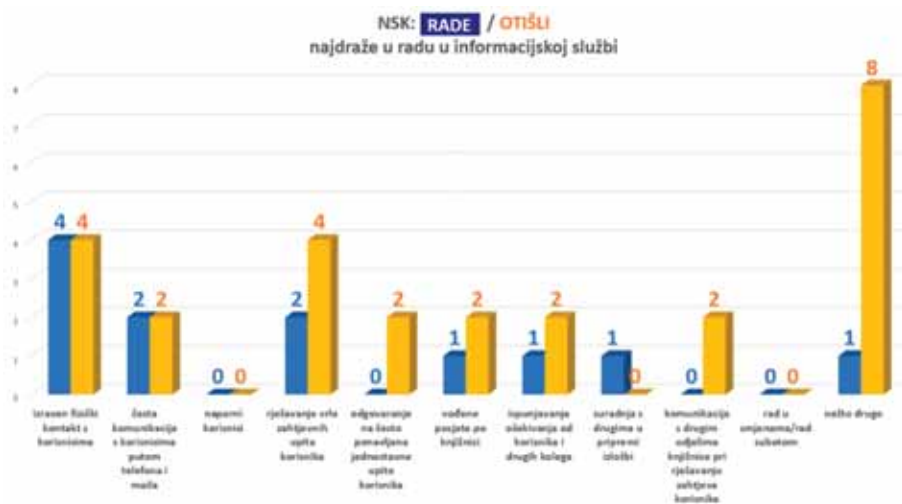
Ako se promatraju samo oni koji rade u službi, njima je najdraže raditi u izravnom kontaktu s korisnicima (13 odgovora ili 33 %), a drag im je osjećaj da ispunjavaju očekivanja korisnika i kolega (5 ili 13 %), kao i osjećaj osobnog rasta, postizanja zadovoljstva korisnika, raznovrnost poslova i dobar odnos s kolegama u službi, što su naveli u kategoriji *nešto drugo* (ukupno 9 odgovora ili 23 %). Kada se promatraju samo oni koji su napustili službu, njima je također bilo najdraže izravno raditi s korisnicima (9 ispitanika ili 18 % onih koji su otišli), ali i rješavati vrlo zahtjevne upite korisnika (8 ili 16 %), zadovoljiti očekivanja korisnika i kolega te komunicirati s drugim odjelima knjižnice (po 6 ili 12 %), kao i postići zadovoljstvo korisnika, dobre odnose s kolegama i biti upućen u rad cijele knjižnice, što su naveli u kategoriji *nešto drugo* (10 ili 20 %).

Tablica 2. Najdraže u radu u informacijskoj službi ukupno u NSK-u i GKZ-u

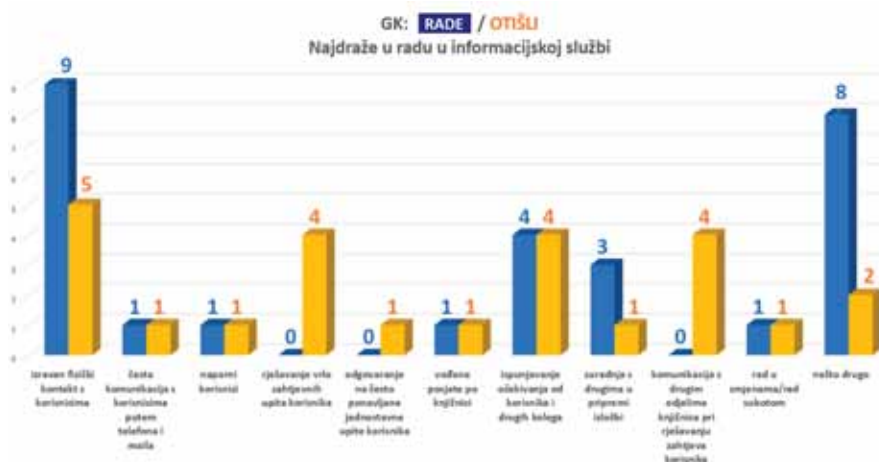
Što Vam je najdraže u radu u informacijskoj službi?	RADE	OTIŠLI	ukupno	ukupno %
izravan fizički kontakt s korisnicima	13	9	21	23,3
česta komunikacija s korisnicima putem telefona i maila	3	3	6	6,6
naporni korisnici	1	1	2	2,2
rješavanje vrlo zahtjevnih upita korisnika	2	8	10	11,1
odgovaranje na često ponavljane jednostavne upite korisnika	0	3	3	3,3
vođene posjete po knjižnici	2	3	5	5,5
ispunjavanje očekivanja od korisnika i drugih kolega	5	6	11	12,2
suradnja s drugima u pripremi izložbi	4	1	5	5,5
komunikacija s drugim odjelima knjižnice pri rješavanju zahtjeva korisnika	0	6	6	6,6
rad u smjenama/rad subotom	1	1	2	2,2
nešto drugo	9	10	19	21,1

Slike 10 i 11 prikazuju rezultate ocjene najdražih segmenata rada u informacijskoj službi zasebno u NSK-u i GKZ-u. Knjižničarima u NSK-u koji rade u službi najdraže je komunicirati izravno s korisnicima, ali i telefonom i elektronskom poštom te rješavati vrlo zahtjevne upite korisnika, baš kao i onima koji su napustili službu, a kojima su još bili dragi i dobri odnosi s kolegama, zadovoljstvo korisnika i upućenost u rad cijele knjižnice, što su istaknuli u kategoriji *nešto drugo* (9

ili 24 %). Knjižničarima u GKZ-u koji rade u informacijskom službi također je najdraže izravno komunicirati s korisnicima i ispunjavati njihova očekivanja, kao i raznovrsnost poslova, zadovoljstvo korisnika, dobri odnosi s kolegama u službi te dobro radno vrijeme, kako su istaknuli u kategoriji *nešto drugo*. Onima koji su otišli iz službe najdraže je bilo izravno komunicirati s korisnicima i rješavati njihove vrlo zahtjevne upite, tako ispunjavati njihova očekivanja i učiniti ih zadovoljnim, kao i komunicirati s drugim odjelima knjižnice (10 ili 19 %, navedeno u kategoriji *nešto drugo*).



Slika 10. Ocjena najdražih segmenata rada u informacijskoj službi u NSK-u



Slila 11. Ocjena najdražih segmenata rada u informacijskoj službi u GKZ-u

3.3.5. Razlozi ostanka ili odlaska iz informacijske službe

Iz rezultata prikazanih u tablici 3 može se uočiti da su, gledajući ukupno, knjižničarima za ostanak u službi važni zadovoljstvo radom na informacijskom pultu (8 ispitanika ili 24 % od onih koji rade), bliski kontakt s korisnicima (7 ili 21 %), osobno zadovoljstvo zbog kojeg ne traže neki drugi bolji i stručniji posao (4 ili 12 %) te naročito dinamičnost i raznovrsnost posla i dobri odnosi s kolegama (6 ili 18 %), kako su to naveli u kategoriji *nešto drugo*.

Kao glavni razlozi za odlazak iz službe navode se želja za boljim i stručnijim poslom (7 ispitanika ili 23% onih koji su otišli), organizacijski premještaj na drugi posao protiv volje knjižničara (6 ili 19 %), rad na informacijskom pultu (3 ili 10 %) te u kategoriji *nešto drugo*: loši odnosi s kolegama, istek rada na određeno vrijeme i traženje drugog posla koji bi bolje ispunio osobne želje i očekivanja knjižničara (10 ili 32 %).

Tablica 3. Razlozi ostanka/odlaska iz informacijske službe

Koji je razlog Vašeg ostanka u informacijskoj službi?*	RADE	Koji je razlog Vašeg odlaska iz informacijske službe?	OTIŠLI	ukupno	ukupno %
mogu izdržati rad na pultu	4	ne mogu izdržati rad na pultu	3	7	10,7
želim raditi u bliskom fizičkom kontaktu s korisnicima	7	ne želim raditi u bliskom fizičkom kontaktu s korisnicima	2	9	13,8
ne želim tražiti bolji i stručniji posao u knjižnici	4	želim tražiti bolji i stručniji posao u knjižnici	7	11	16,9
ne smeta mi smjenski rad	3	smeta mi smjenski rad	2	5	7,7
rad na info pultu za mene je profesionalno zadovoljstvo	8	rad na info pultu za mene nije profesionalno zadovoljstvo	1	9	13,8
rad na info pultu je bila prilika za dobiti posao, ali me sada ne zanima da radim nešto drugo	0	rad na info pultu je bila prilika za dobiti posao, ali me sada zanima da radim nešto drugo	0	0	0,0
htio/htjela sam otići s info pulta, ali me nadređeni ne žele premjestiti	2	htio/htjela sam ostati raditi na info pultu, ali su me nadređeni premjestili	6	8	12,3
nešto drugo	6	nešto drugo	10	16	24,6

*U dvije verzije upitnika ovakva pitanja i ponuđeni odgovori bili su prilagođeni i jednoznačno postavljeni svakoj skupini ispitanika, onima koji rade i onima koji su otišli iz službe. U ovoj i sljedećim ovakvim tablicama i grafikonima prikazuju se zbirni rezultati za temu koja se u njima obrađuje.

Slike 12 i 13 pokazuju rezultate vezane za ostanak ili odlazak iz informacijske službe knjižničara u NSK-u i GKZ-u. Knjižničarima u NSK-u koji rade u informacijskoj službi najvažniji razlozi za dalji rad jesu bliski kontakt s korisnicima i to što im rad na informacijskom pultu donosi profesionalno zadovoljstvo. Onima koji su napustili službu glavni razlozi za odlazak bili su prevelika fizička i psihička opterećenost radom na info pultu, smjenski rad, bliski kontakt s korisnicima i želja za boljim i stručnijim poslom te, kako su naveli u kategoriji *nešto drugo*, istek rada na određeno vrijeme, traženje drugog posla koji bi bolje ispunio osobne želje i očekivanja knjižničara, kao i loši odnosi s kolegama. Knjižničarima u GKZ-u koji rade također su glavni razlozi za daljnji rad u službi to što im posao na informacijskom pultu pruža profesionalno zadovoljstvo, vole izravni kontakt s korisnicima, ne smeta im smjenski rad pa mogu izdržati rad na pultu, a u kategoriji *nešto drugo* kao razloge za ostanak u službi naveli su još dinamičnost i raznovrsnost posla, dobre odnose s kolegama i svoje opće zadovoljstvo tim poslom. Onima koji su otišli iz službe glavni je razlog bilo traženje boljeg i stručnijeg posla, dok je dio onih koji su otišli htio ostatu raditi, ali su organizacijski premješteni iz službe na druge poslove mimo njihove želje.



Slika 12. Razlozi ostanaka/odlaska iz informacijske službe u NSK-u

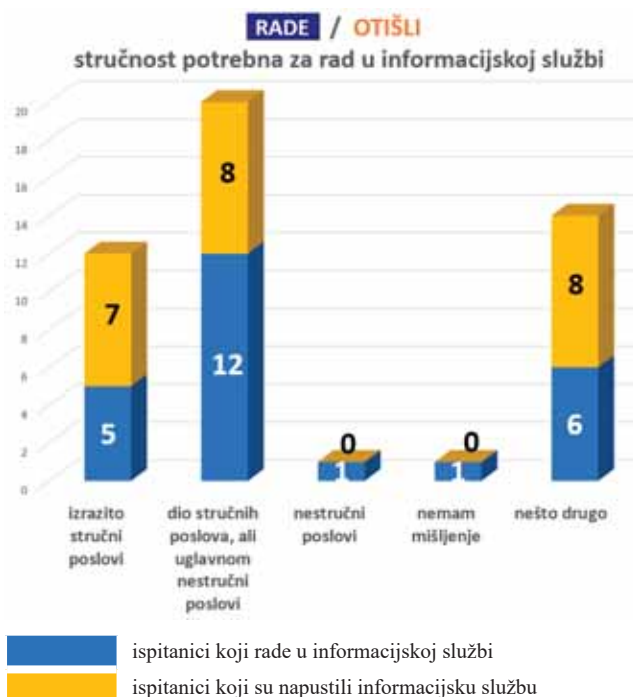


Slika 13. Razlozi ostanka/odlaska iz informacijske službe u GKZ-u

3.3.6. Ocjena stručnosti poslova u informacijskoj službi

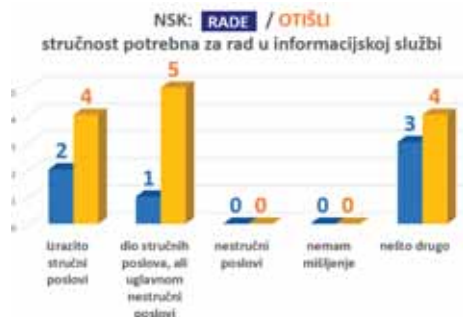
Stručni poslovi u informacijskoj službi poslovi su za koje je potrebna viša razina knjižničarskih znanja i vještina poput složenih pretraživanja informacijskih izvora, izrade bibliografskih popisa i zapisa, istraživanja građe, koncipiranja i priprema izložbi, izrade kataloga izložbi i slično. Nestručni (ili manje stručni) poslovi u istoj službi bili bi pružanje servisnih odgovora na jednostavna pitanja korisnika poput informacija o vremenu rada knjižnice, upute za snalaženje po knjižnici, provjera za knjige u katalogu ili provjera statusa člana, eventualno prihvaćanje prijava za neku knjižničnu uslugu i slično.

Slika 14 pokazuje da najveći broj ispitanika (20 ispitanika ili njih 42 %) ocjenjuje kako su poslovi u informacijskoj službi dijelom stručni, ali da su uglavnom nestručni, odnosno da ne zahtijevaju veliku razinu stručnosti knjižničara. Značajan dio knjižničara ocjenjuje da se radi o izrazito stručnim poslovima (12 ili 25 %), dok izrazita manjina misli da se radi o nestručnim poslovima ili o tome nema mišljenje (po 1 ili 2 %). Ipak, značajan dio ispitanika (14 ili 29 %) pod kategorijom *nešto drugo* ocjenjuje da su ti poslovi istovremeno i stručni i manje stručni, ovisno o tome što se radi. Ta je ocjena zapravo u suglasju s najraširenijim stavom da je dio poslova u informacijskoj službi stručan (ili izrazito stručan), ali da prevladavaju manje stručni poslovi.

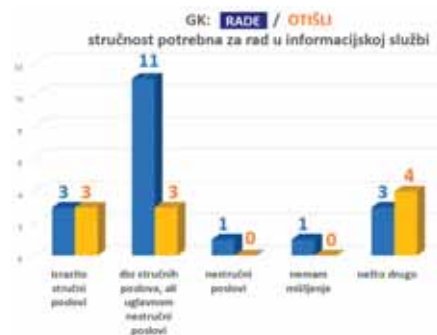


Slika 14. Ukupna ocjena stručnosti poslova u informacijskoj službi u NSK-u i GKZ-u

Ocjena da je dio poslova u informacijskoj službi stručan (ili izrazito stručan), ali da prevladavaju manje stručni poslovi, tj. da to ovisi o tome koji se zadatak obavlja na zahtjev korisnika, zrcali se i u stavovima knjižničara iz NSK-a i GKZ-a prikazanim na slikama 15 i 16. Razlika između dviju knjižnica jest u tome da su u NSK-u te ocjene snažnije zastupljene kod onih koji su otišli iz službe, a u GKZ-u kod onih koji rade u službi.



Slika 15. Stručnost poslova u informacijskoj službi u NSK-u



Slika 16. Stručnost poslova u informacijskoj službi u GKZ-u

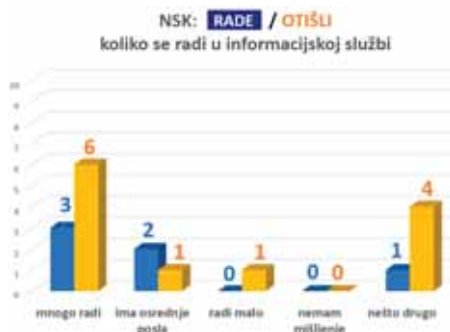
3.3..7. Radna opterećenost u informacijskoj službi

U pogledu količine rada u informacijskoj službi, slika 17 pokazuje da najveći broj ispitanika ocjenjuje da se radi mnogo (27 ispitanika ili njih 57 %), i to podjednako među onima koji rade (13) i onima koji su otišli (14), te da ima osrednje posla (11 ili 23 %), više među onima koji rade (9) nego među onima koji su otišli (2). Dio knjižničara u kategoriji *nešto drugo* ocjenjuje da se nekad radi mnogo, a nekad ne jer se čekaju zahtjevi korisnika, kao i da se radi koliko treba (7 ili 15 %), pri čemu se tako izjašnjava više onih koji su otišli (5) od onih koji su ostali (2). Samo jedna osoba (2 %) koja je napustila službu ocjenjuje da se u njoj radi malo, odnosno jedna osoba (2 %) koja radi nema o tome mišljenje.



Slika 17. Radna opterećenost u informacijskoj službi ukupno u NSK-u i GKZ-u

Polovica knjižničara koji rade u informacijskoj službi u NSK-u i GKZ-u (slike 18 i 19) ocjenjuje da se u toj službi mnogo radi (NSK 9 ili 50 %; GKZ 18 ili 62 %), a ostali koji rade uglavnom ocjenjuju da ima osrednje posla (NSK 3 ili 17 %; GKZ 8 ili 28 %). Osim jedne osobe koja je napustila službu u NSK-u i koja ocjenjuje da se u službi radi malo, drugi nitko ne misli da se radi malo. U kategoriji *nešto drugo* navedeni su odgovori koji upućuju da se nekad radi mnogo, a nekad malo, ili drugim riječima da se inače radi mnogo ili dosta, ali se ponekad i uopće ne radi jer se samo čeka na zahtjeve korisnika, odnosno i da se radi onoliko koliko treba (NSK 5 ili 28 %; GKZ 2 ili 7 %).



Slika 18. Radna opterećenost u informacijskoj službi u NSK-u



Slika 19. Radna opterećenost u informacijskoj službi u GKZ-u

3.3.8. Kada biste imali priliku, biste li željeli napustiti, odnosno vratiti se na posao u informacijskoj službi?

Na slici 20 pokazani su ukupni rezultati odgovora na pitanje, ako bi se ispitanicima ukazala prilika, bi li oni koji rade željeli napustiti informacijsku službu, odnosno bi li se oni koji su već napustili službu željeli vratiti u nju kad bi mogli. Ukupan je rezultat da većina onih koji rade žele i dalje ostati u toj službi (20 ispitanika ili 80 %), dok manji dio želi napustiti službu (5 ispitanika ili 20 %). S druge strane tri četvrtine onih koji su otišli ne želi se vratiti u informacijsku službu (17 ispitanika ili 74 %), dok bi se manji dio želio vratiti u službu kada bi mogli (6 ispitanika ili 26 %).



Slika 20. Želja da napuste informacijsku službu, odnosno da se vrate na taj posao ukupno u NSK-u i GKZ-u

Slike 21 i 22 daju precizniji uvid u odgovore ispitanika po istraživanim knjižnicama. U NSK-u svi knjižničari koji u trenutku provođenja istraživanja rade u informacijskoj službi (6) žele ostati raditi u njoj. Većina onih koji su otišli (11 ispitanika ili 79 %) ne bi se vratili na taj posao, međutim 3 ispitanika (21%) iz NSK-a željelo bi se vratiti na taj posao kada bi mogli. S druge strane u GKZ-u većina knjižničara koji rade u informacijskoj službi (14 ili 74 %) želi ostati raditi u njoj, ali preostala četvrtina knjižničara (5 ili 26 %) koji rade taj posao žele napustiti tu službu. Od onih koji su već otišli, dvije trećine (6 ili 67 %) ne želi se vratiti u službu, dok bi se preostala trećina (3 ili 33 %) željela vratiti i obavljati taj posao.



Slika 21. Želja da napuste ili da se vrate na posao u informacijskoj službi – NSK



Slika 22. Želja da napuste ili da se vrate na posao u informacijskoj službi – GKZ

3.4. Rasprava

Na prvo istraživačko pitanje, postoji li razlika u vrednovanju rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj, odgovor je da ne postoji značajna razlika, tj. jedni i drugi pozitivno ili izrazito pozitivno ocjenjuju rad u toj službi, dok samo manji dio onih koji su službu napustili taj rad ocjenjuje negativno. Knjižničari vlastiti rad u informacijskoj službi doživljavaju pozitivno ili izrazito pozitivno. Pritom su oni koji i dalje rade u toj službi skloniji svoj doživljaj rada ocijeniti izrazito pozitivnim u odnosu na one koji su otišli iz službe, dok su obje skupine u jednakom omjeru dale pozitivnu ocjenu doživljaja rada.

Na drugo istraživačko pitanje, postoji li razlika u vrednovanju obilježja i zahtjeva rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj, odgovoreno je da ne postoji značajna razlika. Knjižničarima je najteže komunicirati sa „napornim“ korisnicima i rutinski odgovarati na jedno-

stavna pitanja. Kao najteži dijelovi posla ističu se stres (vezano za previše posla u kratkom vremenu) i loši odnosi s kolegama u službi, zatim teškoće s ispunjavanjem očekivanja korisnika i kolega, dok pojedincima teškoću predstavlja rad u smjenama i subotom te izravan kontakt s korisnicima na pultu. S druge strane kao najdraže u tom poslu ispitanici ističu upravo izravan kontakt s korisnicima, rješavanje vrlo zahtjevnih upita korisnika te ispunjavanje očekivanja korisnika i kolega. Knjižničarima je drago i kada kod korisnika stvaraju zadovoljstvo, kada sami kao knjižničari imaju osjećaj osobnih dobrobiti od svog rada te ih raduje raznovrsnost poslova uz gradnju dobrih odnosa s kolegama i upućenost u cjelokupan rad knjižnice.

Nadalje većina knjižničara misli da poslovi u informacijskoj službi jesu dijelom stručni, ali da su oni uglavnom rutinski, odnosno da ne zahtijevaju visoku razinu stručnosti knjižničara. Ipak značajan broj knjižničara ocjenjuje da se radi o izrazito stručnim poslovima, što je vjerojatno posljedica i vrste zadataka koje obavljaju, kao i njihovog općeg uvida u taj posao. Potvrda za taj stav je što otprilike sličan udio ispitanika definira da su ti poslovi istovremeno i stručni i manje stručni ovisno o tome što se radi. Samo izrazita manjina misli da se u službi radi o nestručnim poslovima. Drugim riječima, gotovo tri četvrtine ispitanika misli kako su ti poslovi u jednom dijelu vrlo stručni, dok su u drugom dijelu manje stručni, što je specifičnost tog knjižničarskog posla.

U tom specifičnom kontekstu treba promatrati i odgovore knjižničara na pitanje kolika je zapravo opterećenost radom u informacijskoj službi. Više od polovice ispitanika ocjenjuje da se radi mnogo, dok četvrtina ocjenjuje da ima osrednje posla, a ostali navode da je količina posla nekad mala, nekad velika, što upućuje da količina posla ovisi najvećim dijelom o broju zahtjeva korisnika, ali dijelom i o osobnoj inicijativi i angažiranosti knjižničara tijekom radnog vremena. Ukupno gledano, iznesene ocjene zastupa otprilike podjednak omjer onih koji su otišli i onih koji su ostali.

Vezano za profesionalni i stručni razvoj, gotovo svi ispitanici, i oni koji rade i oni koji su napustili službu, ocjenjuju da im je rad u informacijskoj službi bio ili jest koristan za profesionalni i stručni razvoj. Samo tri ispitanika ocijenila su da nemaju koristi od rada u informacijskoj službi, pa bi bilo korisno istražiti razloge takvog stava. Dostupni istraživački podaci ne otkrivaju zašto je tome tako. Moguće je da se radi o mlađim ili manje iskusnim knjižničarima koji nemaju šire iskustvo rada na drugim poslovima u velikoj knjižnici te ne mogu objektivno procijeniti koliko im iskustvo te vrste posla pomaže općenito u radu kao knjižničarima, a na što bi upućivao jednoglasan pozitivni stav o korisnosti tog posla kod svih onih koji su radili pa otišli iz informacijske službe. S druge strane moguće je da se radi i o specifičnim organizacijskim, stručnim ili nekim drugim čimbenicima poput određenih očekivanja, osobnih ambicija i želja ili jednostavno sklonosti drugači-

joj vrsti posla koje je prisutno kod pojedinaca, a što može utjecati na formiranje takvog negativnog stava.

Da bi ostali raditi taj posao, knjižničare najviše motiviraju zadovoljstvo radom na informacijskom pultu, bliski kontakt s korisnicima, osjećaj osobnog zadovoljstva zbog kojeg ne traže neki drugi bolji i stručniji posao te naročito dinamičnost i raznovrsnost posla i dobri odnosi s kolegama. Razlozi za odlazak iz ove službe su, osim premještanja na drugi posao uzrokovanog organizacijskim razlozima, motiviranost knjižničara i želja za boljim i stručnijim poslom, nezadovoljstvo radom na informacijskom pultu te loši odnosi s kolegama, istek rada na određeno vrijeme i traženje nekog drugog posla koji bi bolje ispunio osobne želje i njihova očekivanja.

Iz odgovora na treće istraživačko pitanje, postoji li razlika u ocjeni razloga za napuštanje ili nastavak rada u informacijskoj službi kod knjižničara koji su otišli iz nje i onih koji su ostali raditi u njoj, može se zaključiti kako ta razlika postoji i da se uočava u suprotnom odnosu prema istim čimbenicima koji za knjižničare koji su napustili rad u informacijskoj službi predstavljaju razloge odlaska, dok istovremeno za one koji ostaju predstavljaju razloge za ostanak. Većina knjižničara koji rade u službi pozitivno je motivirano da žele i dalje ostati u njoj, dok manji dio želi napustiti službu. S druge strane većina ili tri četvrtine knjižničara koji su otišli ne želi se vratiti u informacijsku službu, što može upućivati na to da su u drugim poslovima našli ispunjenje vlastite radne motivacije. Ipak četvrtina knjižničara koji su otišli željela bi se vratiti u službu kada bi to bilo moguće. Među njima su oni koji su protiv svoje volje bili premješteni iz te službe iz organizacijskih razloga i poslovnih potreba knjižnice te oni kojima je istekao rad na određeno vrijeme, a kojima se posao u službi svidio.

Na temelju dobivenih rezultata može se uočiti donekle zrcalna struktura u ocjeni čimbenika ili razloga za ostanak ili odlazak knjižničara. Naime dijelu knjižničara izravan rad s korisnicima, odgovaranja na njihove raznolike upite među kojima ima i dosta jednostavnih rutinskih zadataka, zatim neposredni odnos s kolegama (ako je loš) te specifični uvjeti rada povezani s velikom izloženosti korisnicima i radom u smjenama, sve zajedno predstavljaju ključne teškoće i razlozi su koji ih potiču na odlazak u potrazi za drugim, za njih boljim poslom. Nasuprot tome drugi knjižničari baš u tim čimbenicima nalaze pokretače vlastitog doživljaja uspješnosti svog rada jer se u njima lako snalaze i ugodno osjećaju u komunikaciji s korisnicima i kolegama. U tim čimbenicima vide ispunjenje svojih očekivanja pa im ni radni uvjeti (smjenski rad, otvoreni prostor) ne smetaju jer ih prihvaćaju kao nužne u sluzenju korisnicima. Stoga su im baš ti čimbenici razlozi za zadovoljstvo koje ih potiče na ostanak na tom poslu.

Vezano za četvrto istraživačko pitanje, postoji li razlika u rezultatima kod knjižničara koji rade u NSK-u od onih koji rade u GKZ-u, razlike u rezultatima

odgovora na većinu pitanja pokazuju da te razlike postoje. Za neko buduće istraživanje predlaže se ispitivanje tih razlika koje bi utvrdilo povezanost čimbenika različitih organizacija provođenja tih aktivnosti, kao i uvjeta rada knjižničara u informacijskoj službi u svakoj od tih knjižnica s mogućim razlikama vezanima za obilježja korisnika tih knjižnica i njihovih zahtjeva te kompetencija knjižničara.

Svi rezultati vezani za anketu upućuju na to koje osobine trebaju imati knjižničari da bi mogli dulje raditi taj posao. Time je potvrđena radna hipoteza ovog istraživanja da je na temelju osobnih motivacija i sklonosti knjižničara moguće definirati kakav je kompetencijski profil knjižničara nužan za uspješan i dugotrajan rad u informacijskoj službi. Dakle u informacijskoj službi očekuje se:

1. da knjižničar ima empatiju za korisnike i kolege
2. da mu je stalo do korisnika i kolega
3. da poznaje korisnike
4. da dobro podnosi emocionalni teret odnosa s korisnicima (i njihovim zahtjevima)
5. da dobro podnosi emocionalni teret odnosa s kolegama
6. da je dobar komunikator
7. da posjeduje znanje iz opće kulture
8. da je ovladao temeljima knjižničarske struke
9. da odlično poznaje rad knjižnice
10. da mu ne smeta smjenski rad ni otvorenost radnog prostora, tj. lošiji uvjeti rada.

Svaka praksa upozorava na to da je za uspjeh bilo koje organizacije uvijek ključno da najbolji ljudi rade posao u kojem su najbolji, pa tako i u informacijskoj službi. Stoga knjižničare za rad u informacijskoj službi treba tražiti među nadarenima i kompetentnima, onima koji u tom poslu vide sebe i koji svojom voljom nastoje dugoročno zadovoljno i uspješno raditi u informacijskoj službi.

Provedeno istraživanje u NSK-u i GKZ-u pokazalo je da je u promatranim slučajevima u objema knjižnicama službu napuštala prosječno jedna osoba godišnje. Motivacija za tako čest odlazak jesu nemogućnost prilagodbe na uvjete tog posla (smjene, radno vrijeme), težina ispunjavanja općih zahtjeva tog posla (brojni nezadovoljni upiti korisnika, ponavljanje rutinskih odgovora, zasićenost), loši odnosi s kolegama, želja za drugim poslom radi napredovanja na poslu i u struci, rad s „napornim“ korisnicima i sl.

S druge strane motivacija kod onih knjižničara koji vole raditi taj posao jest da u takvom radu s korisnicima vide ispunjenje svoje misije kao knjižničara, osjećaju zadovoljstvo u ispunjenju svojih osobnih sklonosti, ne smeta im smjenski rad niti izravni rad s korisnicima, dok u tom poslu vide mogućnosti za kreativan rad i

stručno napredovanje te osjećaju da su korisni kada svakodnevno pomažu korisnicima na bilo koji način.

Provedeno istraživanje o motivaciji i stavovima knjižničara za rad u informacijskoj službi imalo je ograničenje vezano za broj ispitanika jer je provedeno samo u dvije knjižnice. Ipak ono je indikativno jer se radi o velikim knjižnicama koje imaju svoje posebno organizirane informacijske službe, a istraživanje je prvo takve vrste kod nas.

4. Zaključak

Literatura o informacijskoj službi bez iznimke ukazuje na to da se radi o vrlo zahtjevnoj i specifičnoj vrsti aktivnosti u knjižnici. Temeljna djela poput onog o korisnicima i informacijskoj službi L. S. Katza (1995) i na hrvatskom knjige o radu informacijske službe u knjižnici D. Sečić (2006) pokazuju svu njezinu organizacijsku i stručnu složenost, kako se ne radi o jednostavnim, rutinskim odgovorima na koja se može odgovoriti pomoću raznih uputa, korištenjem zaslona s putokazima ili pak zapošljavanjem osoblja zaduženog za samo takve situacije. Provedeno istraživanje također je pokazalo da je rad u informacijskoj službi vrlo zahtjevan i da često predstavlja opterećenje za knjižničare-informatore. Svakodnevno suočavanje sa zahtjevima korisnika, bilo u izravnom kontaktu bilo telefonom i elektronskom poštom, u smjenskom radu, uz obavezu knjižničara da cijelo vrijeme budu profesionalno ljubazni i uspješno ispunjavaju zahtjeve korisnika te da kreativno i stručno obavljaju i druge zadatke od interesa za knjižnicu, kao i da odgovorno zastupaju etičke vrijednosti knjižnice i struke, sve to zahtijeva veliki osobni trud knjižničara. A to su samo temelji jedne uspješne karijere u informacijskoj službi. Ono što je nadograđuje jesu komunikativnost i suradnja s kolegama u službi i drugim odjelima knjižnice te rad na vlastitom stručnom i osobnom razvoju.

Knjižničari u službi kao i oni koji su prije radili taj posao ocijenili su da se radi o pretežno stručnom poslu uz podosta manje stručnih i jednostavnih zadataka. Ipak to je zahtjevan posao koji nije za svakoga te ima za posljedicu značajnu fluktuaciju knjižničara.

Bilo bi korisno da se buduća istraživanja usmjere prema utvrđivanju razlika u uvjetima rada, profesionalnog razvoja te osobnih interesa i sposobnosti knjižničara u informacijskoj službi koji dovode do potpuno oprečnih ocjena pojedinih segmenata rada u informacijskoj službi kod onih koji ih ocjenjuju izrazito pozitivno i onih koji ih ocjenjuju izrazito negativno.

LITERATURA

- Adomi, E. E. (2006). Job rotation in Nigerian University libraries. *Library Review* 55, 1: 66–74.
- Allan, K. O.; G. K Gadun; T. Willits (2001). Views of employees on training and development: A Case study of opportunity international savings and loans international [citirano: 2023–10–12]. Dostupno na: <https://academicresearchjournals.org/IJALIS/PDF/2021/August/Njoku%20and%20Ken-Agbiriogu.pdf>
- Ashikuzzaman, M. (2023). *Motivation and job satisfaction of library professionals*. [citirano: 2023–08–14]. Dostupno na: <https://www.lisedunetwork.com/motivation-job/>
- Bakewell, K. G. B. (1997). *Managing user-centered libraries and information services*. 2nd ed. London: Mansell Publ. Ltd.
- Bowron, C.R.; J. E. Weber (2019). The evolving reference desk: A Case study. *The Journal of Academic Librarianship* 45, 5. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.10205>
- Chawner, B.; G. Oliver (2013). A survey of New Zealand academic reference librarians: Current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research Libraries* 44, 1: 29–39. <http://dx.doi.org/10.1080/00048623.2013.773865>
- Chukwusa, J. (2021). Extent of shift work impact on library staff efficiency and health. *Asian Journal of Information Science and Technology* 11, 2: 55–61. <https://doi.org/10.51983/ajist-2021.11.2.3016>
- Clarke, M.; C. Caffrey (2020). No-show at the reference desk: Perceptions of appointments. *Reference Services Review* 48, 2: 319–332. <https://doi.org/10.1108/RSR-01-2020-0004>
- Cohen et al. (1980). Cohen, A. R.; S. L. Fink; H. Gadon; R. D. Willits. *Effective behavior in organizations: Learning from the interplay of cases, concepts, and student experiences*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Coleman, J.; M. N. Mallon; L. Lo (2016). Recent changes to reference services in academic libraries and their relationship to perceived quality: Results of a national survey. *Journal of Library Administration* 56, 6: 673–696. <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1109879>
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49, 4: 662–686.
- Felix, E. (2019). *Library design: Rethinking the library service desk*. [citirano: 2024–03–14]. Dostupno na: <https://www.brightspotstrategy.com/library-design-service-desk-best-practices/>

- Glusker et al. (2022). Glusker, A.; Emmelhainz, C.; Estrada, N.; Dyess, B. Viewed as equals: The Impacts of library organizational cultures and management on library staff morale. *Journal of Library Administration* 62, 2: 153–189.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2026119>
- Hays, L. (2019). *Motivation in special library staff: What increases it and what does not*. [citirano: 2024–03–14]. Dostupno na: <https://lucidea.com/blog/motivation-in-special-library-staff-what-increases-it-and-what-does-not/>
- Holm, C. E.; S. Kantor (2021). Reference is not dead: A Case study of patron habits and library staffing models. *Libraries and the Academy* 21, 2: 299–316.
<https://doi.org/10.1353/pla.2021.0017>
- Katz, L. S. (1995). *Library users and reference services*. New York : Routledge.
- Kha et al. (2021). Kha, S. M.; N. D. Hoa; T. V. Hahn; N. T. H. Trinh. The Work motivation of academic librarians in comparison with other librarians in Vietnam. *Libraries and the Academy* 21, 3: 553–572.
- Kim et al. (2022). Kim, G.; C. Kim; G. E. Lee; J. Yeon; J. Y. Lee. What makes a “happy” workplace for librarians? Exploring the organizational functions of academic libraries in South Korea. *The Journal of Academic Librarianship* 48, 6: 102594.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102594>
- King, D. B., (2005). User surveys: Libraries ask, Hey, how am I doing? *Law Library Journal* 97, 1: 103–115.
- Kwon, N. (2005). User satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service. *Information Research* 11, 2, paper 246.
Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/11-2/paper246.html>
- Latif et al (2013). Latif, M. S.; M. Ahmad; M. Quasim; M. Mushtag; A. Ferdoos; H. Naeem. Impact of employee’s job satisfaction on organizational performance. *European Journal of Business and Management* 5, 5: 166–171.
- Mallaiah, T. Y.; Yadapadithaya, P. S. (2009). Intrinsic motivation of librarians in university libraries in Karnataka. *Journal of Library & Information Technology* 29, 3: 36–42.
- Nilsen, K. (2004). The library visit study: User experience at the virtual reference desk. *Information Research* 9, 2, paper 171.
Dostupno na: <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>
- Njoku, L. C.; E. Ken-Agbirogu (2021). Staff development programmes in Imo State University Library, Owerri. *International Journal of Academic Library and Information Science* 9, 8: 380–388. <https://doi.org/10.14662/ijalis2021340>
- Olorunsola, R. (2000). Job rotation in academic libraries: The Situation in a Nigeria University Library. *Library Management* 21, 2: 94–98.
- Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i izmijenjeno izdanje. Lokve : „Benja“.

- Smith, D. L.; B. Bazalar; M. Wheeler (2020). Public librarian stressors and burnout predictors. *Journal of Library Administration* 60, 4: 412–429.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1733347>
- Suwarno, W. (2018). Attitudes and roles of librarians in the modern era (An Ethical and cultural approach). *International Journal of Library and Information Science* 10, 4: 41–44.
DOI: 10.5897/IJLIS2016.0667
- Tracy, B. (2023). *Factors of motivation: Unlocking employee potential*. [citirano: 2024–03–14]. Dostupno na: <https://www.amanet.org/articles/factors-of-motivation-unlocking-employee-potential/>
- Wood et al. (2020). Wood, B. A.; Guimaraes, A. B.; Holm, C. E.; Hayes, S.W.; Brooks, K. R. Academic librarian burnout: A Survey using the Copenhagen Burnout Inventory (CBI). *Journal of Library Administration* 60, 5: 512–531.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1729622>