

**Бранка Г. Драгосавац**  
 Универзитет у Београду  
 Правни факултет – Библиотека  
 branka.dragosavac@ius.bg.ac.rs.

**КОНФЕРЕНЦИЈА БИБЛИОТЕКАРСКОГ ДРУШТВА  
 СРБИЈЕ *КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА:  
 ИСТОРИЈСКА ПЕРСПЕКТИВА И САВРЕМЕНЕ  
 ТЕНДЕНЦИЈЕ* (13. И 14. ДЕЦЕМБАР 2016)**

У Народној библиотеци Србије, 13. и 14. децембра 2016. године, одржана је тринаеста по реду Конференција Библиотекарског друштва Србије *Корисници библиотечких услуга: историјска перспектива и савремене тенденције*. На скупу су, у складу са темом, изложени радови о формирању, историјском развоју фондова и њиховом усаглашавању са захтевима савремених корисника, начином задовољења корисничких потреба, побољшањем квалитета и квантитета у пружању услуга у библиотекама.

Првог дана скупа одржана су два пленарна предавања и две сесије. Прва сесија је обухватила *Примере добре праксе* (три предавања и три кратке презентације), док је друга, под називом *Деца и млади*, садржала три предавања и три презентације.

Пленарно предавање **Јуке Реландера**, председника EBLIDE, садржало је, осим података о овом удружењу, корисне предлоге за лобирање код локалних власти за помоћ, подршку и добијање средстава за библиотеке. Како је, према EBLIDINIM истраживањима, 20% становништва на глобалном нивоу неписмено, а 50% неписмено за дигиталне медије, библиотеке су једине институције које људима могу пружити могућност описмењавања и коришћења техничких достигнућа. Да би испуниле ове задатке потребна им је огромна подршка која се добија лобирањем код „одговарајућих“ странака и представника власти, као и анимирањем медија.

Из излагања колеге **Јана Стрингера** сазнали смо на које све начине књиге могу да се дистрибуирају заинтересованим корисницима, чак и у најудаљенијим деловима света. Без обзира како их називамо или која превозна средства се користе за дистрибуцију књига (аутобуси, бицикли,

бродови, колица, возови, камиле, магарци, па чак и слоновима), он их дефинише као мобилне библиотеке – односно путујуће колекције књига.

Како је дуго година радио на питању покретних библиотека, из прве руке смо сазнали све проблеме до којих долази приликом коришћења овог вида услуге, али и могућа решења. Обједињујући своја сазнања на терену и сакупљене информације за IFLA-ине *Смернице за покретне библиотеке*, Ј. Стрингер је приказао како мобилне библиотеке успешно раде у многим деловима света и услужују кориснике и у најудаљенијим подручјима. Сва своја сазнања тренутно претаче у ВВС-јеву серију о мобилним библиотекама.

Могућност пружања што боље услуге корисницима библиотеке заснива се, према речима **Милене Костић, Шејле Џидић, Свјетлане Ђелић, др Василије Милновића и др Адама Софронијевића**, на квалитету редовних пословних процеса и броју пројектних активности реализованих у библиотеци.

У раду су представљени унапређење услова коришћења физичког простора и имплементација софтвера који омогућавају активности у виртуелном простору на примеру Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић”. Детаљно су размотрене делатности на адаптацији Простонародне дигиталне читаонице, Центра за академску изузетност и Аустријске библиотеке, физичког простора библиотечког главног хола и отварања и свечаног представљања рада Magic box-а (интерактивног екрана), истакнуте су активности у вези са за добијањем и реализацијом пројекта „Амбасадоров фонд за културно очување”, уз подршку амбасаде САД у Београду и евалуација након завршених пројеката. Приказани су и први резултати промотивне кампање за повећање броја нових корисника реализоване током октобра 2016. године, уз коришћење предности комбиновања промотивних алата у физичком и виртуелном свету.

Рад колегинице **Елизабете Георгиев** представља библиотеку као мултикултуралну институцију која у оваквом друштвеном окружењу, у циљу задовољавања сложених корисничких захтева, чини посебне напоре како би остварила своју мисију и одговорила на потребе корисника библиотечких услуга.

Библиотека „Детко Петров” у Димитровграду културни је центар локалне заједнице, где се у свакодневном раду равноправно користе два језика, српски и бугарски, али и локални – шопски говор. Тако, на пример, деца и млади спремају, играју представе и пишу песме у оквиру *Песничке радионице* и на српском и на бугарском језику.

У светлу 21. века, разоја информационих технологија, проширивања обавеза и дужности библиотека и непрестаном кретању ка билингвалном

образовању, чини се да су ова локална заједница и Библиотека „Детко Петров” у потпуности спремне да већ сада преузму део одговорности на остваривању ових циљева.

Библиотека „Милутин Бојић”, са Националном службом за запошљавање, од децембра 2015. до августа 2016. реализовала је пројекат *Књије на кућном њрају*, о чијим резултатима нас је известила колегиница **Олга Јечменица**. Намењен је „осетљивим” категоријама корисника са општине Палилула, особама са инвалидитетом, деци са посебним потребама, тешко покретним или непокретним особама које нису у могућности да дођу до Библиотеке. У том смислу организовани су *Сервис за размену*, доношење књига на кућну адресу и дигитализоване су монографске и серијске публикација за персоналну употребу за које постоји интересовање међу овом категоријама корисника. Циљ пројекта је био унапређење положаја особа које припадају осетљивим групама у културно-образовном смислу. Он је испуњен у потпуности, односно отклоњене су баријере са којима су се поједини суграђани суочавали у покушају да остваре једно од темељних људских права какво је право на образовање. Овим пројектом Библиотека је позитивно деловала на квалитет живота појединаца и активно учествовала у делатностима локалне заједнице, са тенденцијом да се сличан или исти пројекат покрене и у осталим општинама Београда, али и шире.

Из презентације **Виолете Ђорђевић** и **Владиславе Ивковић Марковић** сазнали смо на који начин Библиотека града Београда подстиче културу читања у локалној заједници и повећава и поспешује видљивост Библиотеке у јавности са циљем повећања броја корисника и анимирања постојећих категорија уписаних чланова да чешће користе њене услуге. На презентацији је приказано неколико пројеката који су осмишљени и организовани уз помоћ познатих јавних личности из света културе, спорта, науке и других домена – *Библиотека на њлажи*, *Тврђава културе*, *Сиварно чииам – не ѡлумим*, *Сви смо у библиотеци* и *Нејујмо српски језик*.

Излагање колегинице **Љиљане Мацуре** представља мало познату и доста затворену групу корисника библиотека: ваздухопловце. Према њеним речима, ваздухопловци се служе како штампаним, тако и електронским изворима информација, али као и у њиховом послу (летењу), информационе потребе су им врло рановрсне по садржају, динамици и континуитету, као и степену важности и хитности, што за лица која пружају информационе услуге представља деликатан задатак. Сигурно, редовно и делотворно, друге су речи за пружање услуге у ваздушном саобраћају, без обзира да ли је реч о летењу као делатности или о пружању информација у овом домену.

Друго пленарно предавање **Томаша Грушковског**, директора IFLA PASC центра, донело је представљање модела остваривања слободе у библиотекама. Са тим у вези је и питање доступности знања за све кориснике под истим условима које се остварује у библиотекама, те нас је колега провео кроз кратак историјат развоја књиге и библиотека (од првих енциклопедија до дигиталне библиотеке), представљајући притом и формирање и развој свих других типова библиотека. У предавању је представљено истраживање читалачке публике које је донело податке о порасту броја скенираних страна које се достављају на захтев корисника и повећаној употреби смарт скринова, што значи да читаоцима можемо увек доставити књиге, а то је један од модела остваривања слободе (у којој су садржани појмови јединство, братство и равноправност) до које се долази у библиотекама.

Излагање **др Драгане Малић** из Библиотеке града Београда говори о прегледу оснивања и развоја првих дечјих департмана који су обележили крај 19. и почетак 20. века. Она је указала на значај њиховог формирања и укратко описала фондове, примерене и у складу са савременим медијима за писање и читање и узрастом корисника. Прегледно и информативно, колегиница нас је провела кроз историјат дечјих одељења и дечјих библиотека, развој њихових фондова и гранање културно-просветних активности које су се организовале за децу, са циљем да им се омили књига и да се заувек вежу за њу.

Њен рад био је увод у излагање **Јасне Бркић** из исте институције која је описала оснивање и рад првог дечјег одељења у Краљевини Југославији, које је предано и са много љубави формирала и припремила за отварање Марија Илић-Агапова 11. јануара 1931. године. Из ове институције потичу и први образовани библиотекари за децу који су годинама организовали и водили програме *Малих и Великих села*, *Зидних новина* и *Дечјеј њозоришћа*. На њиховим идејама су почивали и каснији радови дечјих библиотекара широм Србије и Југославије. Делатности дечјег одељења су се током година разгранавале, проширивале и продубљивале у складу са захтевима корисника, развојем техничких достигнућа – од едукативних и креативних програма до данашње Технотеке.

Презентација **Маријане Теноди** из Суботице упознала нас је са историјатом развоја Библиотеке у Старом Жеднику (од 1941. године, када ју је отворио Иштван Бибо, до данас). Колегиница нас је провела кроз историју приказујући нам фотографије првих библиотекара и корисника Библиотеке, са посебним освртом на децу-чланове, уз чију несебичну помоћ је, након тешког периода, Библиотека обновила свој рад.

Пример успешно организованих програмских активности за младе, који се темељи на вишедеценијском библиотечком искуству Народне

библиотеке „Стефан Првовенчани” из Краљева, изложио је колега **Милоје Радовић**. Према његовим речима, формирање младе библиотечке публике тежишни је задатак сваке савремене библиотеке. Брижљиво осмишљени и савремено припремљени пројекти (*Кључеви знања, Док чекаш чиијај, Сирийоирича, Књиу иише и йородилиише...*) допринели су формирању сталне библиотечке публике, односно публике која непрестано расте. У овај рад активно су се укључили невладин сектор, струковна удружења грађана, образовне установе, здравствене и спортске организације, информативне куће и бројни волонтери.

Сарадња између дечјих одељења и школских библиотека била је једна од најважнијих полуга за рад са децом и у наставним и у ваннаставним активностима. Последњих неколико година стање у нашим школским библиотекама рапидно се погоршало, на шта нам у својој презентацији указују колегинице **Мирјана Радовановић Пејовић** и **Ана Дуковић** из Библиотеке Основне школе „Душан Јерковић” у Ужицу. Али оно што је у раду истакнуто јесте да и поред свих недаћа не посустаје лични ентузијазам библиотекара. Ауторке сматрају да би се позиционирањем библиотекара као лидера у школи створило напредно окружење за целокупан васпитно-образовни процес и да се, кроз реализацију различитих активности, код ученика подстичу креативни процеси који доприносе њиховом образовању, развоју и усавршавању. Осим тога, инсистирају и на континуираном стручном усавршавању и обуци, развијању културе евалуације и самоевалуације као механизма за побољшање квалитета рада библиотекара који би могао да допринесе развоју освешћеног друштва спремног на целоживотно учење.

На значај школске библиотеке указала нам је и колегиница **Весна Филиповић Петровић** из ОШ „Васа Пелагић” у Лесковцу која је у својој презентацији приказала резултате анкете рађених у распону од шест година, код случајног узорка ученика од петог до осмог разреда. Они су утицали да се предузму мере мотивације ученика средствима и активностима који утичу на развијање интересовања и усађивање и неговање љубави према читању (књижевно-читалачки клуб „Радијатор”, обавезни часови у библиотеци, представе, књижевни сусрети, литерарне радионице, трибине и др). Након евалуације дошло се до следећих резултата: данас се више чита него пре пет година, препоруке за читање најчешће се добијају од другова, родитеља или библиотекара који данас има већи утицај него пре наведеног периода. На развијање љубави према читању и способности за самосталним стицањем знања утиче више чинилаца, од којих се посебно истиче школска библиотека, чиме се потврђује њен значај у савременом васпитно-образовном процесу.

Први дан Конференције завршен је *Друштвеним програмом*, односно приказивањем монодраме „Библиотекарка” аутора Мирка С. Марковића, колеге библиотекара и писца.

Другог дана Конференције одржано је једно пленарно предавање и три сесије – *Примери добре праксе, Исцртавања I и Исцртавања II*.

Пленарно предавање **Зденке Свибен** *Јесмо ли спреми за промену парадигме: члан, корисник, особа или Има ли илоша у авиону* обухватило је податке о историјском развоју књижица града Загреба, а представљени су и мрежа библиотека и сумарни подаци о корисницима, посетиоцима и програмима. Једном речју, ради се о промени свести о мисији и значају народних библиотека у складу са 50 необичних ствари и услуга које се могу позајмити у библиотекама широм света. У складу са новим тенденцијама, изложен је *Стратешки план књижица града Загреба: 2014–2020*. као подршке одгајању, образовању, доживотном учењу и подстицању читања уз помоћ установа, удружења и појединаца.

Колеге **мр Весна Александровић** и **Никола Петаковић** представили су пројекат стварања нових аудио-материјала у оквиру Збирке посебних фондова Народне библиотеке Србије, који је примењив на све текстуалне библиотечке изворе. Приказали су процес претварања текстуалног садржаја у говор уз помоћ TTS софтвера и програме за обраду звука, чиме ће, како сами наглашавају, „одшкринути врата ризнице ... заголицати машту и обогатити искуства корисника”, а библиотекама омогућити пружање нових услуга и самим тим повећати број корисника.

У Библиотеци града Београда се користи библиотечки софтверски систем BISIS, чији почеци сежу до 1992/93. године. Овај програм је настао у оквиру пројекта за развој библиотечке мреже Србије, да би се касније наставило са његовим усавршавањем на Природно-математичком факултету у Новом Саду, као помоћ библиотекарама у прикупљању, индексирању и проналажењу информација садржаних у метаподацима фонда библиотеке. У излагању **др Радмиле Тасић** и **мр Катарине Михајловић** представљене су све могућности корисничког претраживања аутоматизованог библиотечког програма BISIS ver. 4. Први део је обухватио примере од најједноставнијих па до најсложенијих корисничких упита, уз примену различитих параметара за претраживање у домену ауторског каталога, док су у другом делу, након историјског приказа развоја стручног каталога Библиотеке града Београда (од 1931. године до данас), показане све могућности претраживања базе по UDC бројевима.

**Соња Шуковић** и **Александра Аџић** представиле су нам развојни пут информационог система, дигиталне библиотеке и интернет презентације



Народне библиотеке „Стеван Сремац” из Ниша. Као једна од најстаријих библиотека у Србији, она је једна од првих која је аутоматизовала своје пословање (2003), док је веб-сајт активан од 2004. године. Са основним мотом излагања да „дигитализација није иновација већ уобичајена активност” којом се корисницима обезбеђује „адекватан приступ ресурсима Библиотеке у складу са њиховим очекивањима”, колегинице закључују да је неопходна симбиоза библиотека и рачунарских система и да Библиотека мора да чини неопходне кораке како би направила стабилну подлогу и била спремна на „виртуелну присутност у глобалном смислу”.

**Бранка Пражић** изложила је активности на унапређењу библиотечких услуга у Народној библиотеци „Илија М. Петровић” у Пожаревцу од електронске обраде података до оних које су омогућиле увођење интернета. Упоредо са усложњавањем захтева корисника и предностима које је донео интернет дошло је до унапређења делатности: отворена је електронска читаоница за кориснике, спроводе се пројекти информатичког описмењавања незапослених и пензионера у Библиотеци, отворени су читаоница за слепа и слабовида лица и канцеларија за контакт са Заштитником грађана. Као једну од најважнијих делатности колегиница истиче отварање Одељења за младе јер је тиме створено адекватно место за интелектуални, креативни и социјални развој ове групе корисника библиотечких услуга.

У складу са модерним тенденцијама и дигитализацијом библиотечких фондова, према речима **Мирјане С. Нешић** из Београдске политехнике, дужну пажњу заслужују и мултимедији као значајна област дигиталних технологија за коју су најзаинтересованији млади. Како је учење уз помоћ мултимедија и мултимедијалних алата „боље, динамичније и лакше”, то смо и ми запослени у култури и науци у обавези да користимо ове садржаје са циљем пружања квалитетнијих услуга корисницима. У овој занимљивој презентацији сазнали смо који су основни формати и програми за мултимедије и који су алати, сервиси и апликације за мултимедије доступни на интернету, као и које од понуђених садржаја библиотекари могу да користе. Такође, колегиница нам је приказала како да направимо видео-упутство за коришћење електронских библиотечких база, уредимо аудио-снимак, монтирамо *book trailer* или конвертујемо податке из формата у формат. Како би потврдила своју тврдњу о неопходности „мултимедијализације”, она наводи и процену Cisco компаније која је светски лидер у ИТ области „да ће 2019. године видео-снимци чинити 80 посто укупног интернет саобраћаја”, а библиотеке су обавезне да одговоре свим захтевима корисника, као и да прате савремене тенденције.

Задовољство корисника, као основ за евалуацију библиотека, приказали су нам **Сњежана Фурунџић**, **Милена Милинковић** и **Никола Крсмановић** на примеру истраживања о мерењу задовољства студената и постдипломаца Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић”. За разлику од најчешћег мерења путем анкета, у излагању је приказан SERVQUAL модел упитника који се данас примењује у истраживањима у библиотекама у Финској, Аустралији и Америци.

Излагање колегиница **Ларисе Малић** (Институт за књижевност и уметност) и **Јелене Бановић** (Институт економских наука) односило се на анализу идентификације и категоризације корисника и њихових потреба у дигиталном окружењу, у складу са хипотезама савременог библиотекарства које се базирају на вештинама које омогућавају организовани приступ информацијама. Помоћу њих библиотекари излазе у сусрет свим корисничким захтевима. Фокус излагања био је усмерен на потребе корисника чије се истраживање спроводи унутар научноистраживачког рада у оквиру друштвених и хуманистичких области, а пружене информације могу се дистрибуирати у научноистраживачке сврхе.

**Зорица Ђокић**, библиотекар Медицинског факултета Универзитета у Новом Саду, приказала нам је могућности указивања младим истраживачима на постојање предаторских часописа и издавача и који су начини да их препознају уз помоћ слике и текста. Након упознавања њихових карактеристика истраживачи ће бити у могућности да резултате свог научноистраживачког рада објављују у сертификованим часописима.

У два одвојена рада **Марине Шмудле**, **Марине Ђачић**, **Слађане Радовановић**, **Светлане Петровић Ђорђевић** и **Иванке Клајн** упознали смо се са активностима Рефералног центра Библиотеке Матице српске приликом давања на коришћење фондова непубликованих извора информација и полупубликација и иностране међубиблиотечке позајмице. Свака од презентација донела је прецизне статистичке податке на основу којих је закључено да су најбројнији корисници услуга Центра студенти и научници Универзитета у Новом Саду, да је повећан број захтева за коришћење докторских дисертација, као и да највећу потребу за међународном позајмицом имају научни радници Новосадског универзитета.

Колегинице **Бојана Маринчић**, **Биљана Давидовски** и **Милица Росић** представиле су нам хронолошки ток аутоматизације пословања Народне библиотеке Ужице од 1955. године, након што је завршен рад на сређивању фонда по Универзалној децималној класификацији и започето са попуњавањем статистичких извештаја преко инсталације првог софтверског система (1995), па до електронског каталога (2004) и базе корисника (2013).



Рад **Наташе Кривачевић Поповић, Снежане Планић и Браниславе Видојевић** донео је податке о броју и структури корисника Градске библиотеке „Владислав Петковић Дис” у Чачку и њених огранака за период од 1990. до 2015. године. Кроз статистичке податке, графиконе и табеле у којима су приказани савремени трендови који се користе у Библиотеци, колегинице су са правом закључиле да она, упркос бројним потешкоћама, „успева да се избори за своје кориснике”.

Презентација **мр Миланке Бабић Вукадинов** донела је историјски преглед развоја и рада Завичајног одељења – Одељења о Београду Библиотеке града Београда. Од формирања 1929. године устројавали су се фондови који су специфичношћу грађе условили и специфичне кориснике, као и посебне радне задатке библиотекара. У излагању су представљени пројекти и програми које Одељење негује неколико деценија уназад самостално или у сарадњи са сродним институцијама, као и Дигитална база која је on-line доступна, а баштини део фондова Библиотеке града Београда посвећених престоници.

Као прва рејонска библиотека која је након ослобођења 1944. године отворила врата корисницима, Библиотека „Ђорђе Јовановић” у Београду је неговала вишегодишње програмске делатности. Између свих програма које је истакла колегиница **Марина Неђић**, два су свакако најзначајнија: Трибина *Нова књија* и Награда „Ђорђе Јовановић” који су започети 1965, односно 1967. године, а актуелни су и дан-данас.

Другог дана Конференције традиционално су додељене и награде Библиотекарског друштва Србије:

*Спојан Новаковић* за *Rečnik bibliotekarstva i informacionih nauka: netačko-srpski/srpsko-netački* аутора Љиљане Ковачевић и Добриле Бегешић, у издању Народне библиотеке Србије;

*Најбољи библиотекар*, колегиници Весни Петровић за значајне резултате на унапређењу библиотечно-информационе делатности.

Након *Закључка савручној дела Конференције* који је прегледно изложио председник Библиотекарског друштва Србије др Богдан Трифуновић, у Изложбеном холу Народне библиотеке Србије отворена је изложба „Књиге изван књиге – Литерарне рефлексije у визуелном” Гордане Каљаловић Одановић.

Уз честитке због одлично организоване Конференције важно је да Библиотекарско друштво Србије успева да организује овакве конференције које представљају прилике за упознавање са новим искуствима, примерима добре праксе, као и за одржавање контаката и успостављање сарадње међу колегама.