

Тамара Вученовић
Радио телевизија Србије, Радио Београд
tamara@digitalneikone.rs

Прегледни чланак
UDK 02:316.776
02:004.738.5
024:316.776
[https://doi.org/10.18485/
bibliotekar.2018.60.1.1](https://doi.org/10.18485/bibliotekar.2018.60.1.1)

КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕКА У ИНФОРМАЦИОНОМ ДРУШТВУ

Сажетак: У фокусу рада су корисници библиотека и описивање и разумевање промена које су карактеристичне за однос библиотека и корисника у информационом друштву: партиципирање у креирању, презентацији и дељењу институционалног садржаја на интернету, креативно учествовање у библиотечким активностима и пројектима, креирање и реализација програма према потребама и захтевима публике, као и различити облици волонтирања и умрежавања итд. Анализа поменутих процеса, уз уважавање концепата партиципативне културе, омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на њихова очекивања везана за учествовање и сарадњу при коришћењу различитих услуга библиотека.

Кључне речи: библиотека, корисници, информационо друштво, Веб 2.0, партиципативна култура, учествовање.

Уколико се разматра однос корисника и институције и тражи одговор на питање по чему би било пожељно да се ови односи данас разликују од односа успостављених још у времену настанка ових институција, неизбежно се намеће питање: зар није корисник одувек био у фокусу библиотечке делатности? Још је 80-их година у тадашњој СФРЈ увођењем библиотечког информационог система најављен преокрет у коме је у центар пажње био постављен корисник и његове реалне потребе за информацијама и знањем. Биљана Билбија однос према корисницима дефинише на следећи начин: „Пројектовање библиотека, планирање услуга, организација информација и доступност материјала имају јединствен циљ да задовоље потребе корисника. Задовољан корисник је најбољи показатељ квалитета колекције и

услуга сваке библиотеке.”¹ Ауторка увиђа да мерење задовољства корисника није једноставно и да зависи од броја библиотечких услуга и њихових очекивања. Пружање ових услуга треба да се развија и веома је важно да се планирају активности библиотеке којима ће се, у циљу побољшања укупног нивоа квалитета услуга, омогућити и подстицати активно учествовање корисника у креирању услуга и фондова библиотечке институције.

И у другим примерима које налазимо у литератури на српском језику указује се на однос са корисницима као на једну од основних функција библиотеке, односно наглашава се значај развијања, задовољавања и подстицања читалачких потреба и одговарања на информационе захтеве корисника. Александра Вранеш тако указује на значај евалуације библиотечких услуга у процесу промена, имајући на уму пре свега кориснике: „У средишту свих реструктурирања садржаја и обезбеђивања што лакше и комфорније доступности налази се корисник, за чије се потребе, односно процењивање степена адекватности садржаја његовим потребама, непрекидно врши евалуација услуга.”²

Успешну библиотеку Питер Брофи дефинише као институцију која организује посао на добробит свих, пре свега корисника, и додаје да задовољење потреба корисника остаје суштина библиотечких услуга, шта год оне друго радиле, док Софронијевић овај однос тумачи као однос у коме се центар пажње пословања преместио са корисника на однос поверења између корисника и онога ко пружа услуге, те закључује да овај однос можемо успешно да градимо на основама које нам пружају управо дигиталне технологије. Стога је неопходно, сматра овај аутор, да корисницима библиотека и у физичком простору понудимо персонализоване садржаје који испуњавају њихова нова очекивања и закључује: „Овакве захтеве, наравно, немогуће је остварити кроз парадигму сарадње која тренутно постоји у библиотекама, па нам се стога чини да се библиотекари и корисници све више окрећу виртуелном свету у коме је нова парадигма сарадње много јаснија и простије се преузима из других области пословања.”³

Аутори публикације посвећене основама библиотечко-информационе делатности наглашавају још једну веома важну чињеницу – кому-

¹ Биљана Билбија, *Основи библиотекарства* (Бања Лука: Глас српски, 2004), 123.

² Александра Вранеш, „Алтернативна библиотека”, *Зборник радова са Међународне научне конференције: Књига и језик у развоју савременој друштва*, Филолошки факултет, Београд, 24–26. септембар (2010): 54.

³ А. Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 162.

никација између корисника и библиотекара је сложен процес, специфичне теоријске основе и методологије: „Облици комуницирања условљени су низом фактора: структуром корисника, врстом њихових читалачких потреба и интересовања, специфичностима информационих захтева, типом библиотеке и степеном њене техничке опремљености, развијеношћу библиотечке мреже, оспособљеношћу библиотечког кадра итд.”⁴

Снажан утицај Веб 2.0 технологија видљив је у различитим сегментима библиотечког пословања. Ако погледамо, на пример, однос и комуникације између институције и публике, увиђамо да граница између активности библиотекара и корисника више није тако јасна. Корисници данас могу да на веб-сајту библиотеке дају препоруке и рецензије књига или да на библиотечком блогу одговарају на питања других корисника, а чак је и библиотечки каталог данас отворен за различите доприносе корисника. Такође, у библиотекама се фокус интересовања све више са услуге усмерава ка кориснику⁵ и услед очигледне промене парадигме и разлике у обиму и квалитету учествовања корисника у раду институције – сматрамо да је разумевање корисника постало још важније и неопходније, те да је промењена улога корисника пре свега последица развоја дигиталних технологија. Корисници нису, пре имплементације информационо-комуникационих технологија, имали улоге које имају данас, као ни могућности за овако активно учествовање у раду библиотека и укључивање у развој библиотечких сервиса.

„Борба за наше кориснике је једна од ствари које библиотекари раде најбоље... Ко су ваши корисници? Ко у вашој заједници не користи библиотеку? Ко су политички лидери? Ко контролише финансирање или утиче на библиотечку политику? Пре него што почнете да радите на моделу Библиотеке 2.0 мораћете да одговорите на ова питања”⁶ сматрају Мајл Кејси (Michael Casey) и Лаура Севастинук (Laura Savastinuk). Познавање заједнице у којој библиотека послује значи и информисање о томе шта корисници библиотеке раде када нису у библиотеци, тврде ови аутори и додају да библиотека мора бити део те заједнице да би одржала и сачувала

⁴ Светлана Јанчић, Мирјана Бабовић и Слободанка Тодоровић, *Основе библиотечко-информационе делатности* (Београд: Завод за уџбенике и наставна средства; Нови Сад: Завод за издавање уџбеника; Титоград: Завод за школство, 1991), 184.

⁵ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, Paul Miller, Linh Cuong Nguyes, Helen Partridge i Sylvia L. Edward, A. Sofronijević итд.

⁶ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service* (Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 2007), 23.

своју позицију и снагу, да је неопходно да се повеже са што већим бројем појединаца, институција и предузећа, па и са онима који представљају конкуренцију.

„Корисници, било они који користе или који не користе библиотеке, суштински одређују судбину библиотека. Без високог степена коришћења библиотеке неће моћи да постигну своју фундаменталну улогу, улогу водеће културне, социјалне и образовне институције у нашем друштву. Зато, библиотеке треба константно да ангажују своје кориснике да би биле сигурне да они настављају да користе и вреднују библиотечке ресурсе, сервисе и погодности.”⁷ У студији у којој се бави тумачењем карактеристика новог, радикално измењеног односа корисника и библиотеке, Фат Чеонг Чој (Fatt Cheong Choy) износи мишљење да библиотеке једноставно морају да нађу начин да упознају што већи број корисника са изванредним услугама и ресурсима које обезбеђују. Дакле, иако је, обезбеђивањем приступа прикупљеном знању, библиотека остала јединствена институција, посвећена напретку и побољшању живота људи, кључне промене у информационом и образовном окружењу су постепено „помериле” библиотеку са места број један међу институцијама за приступ информацијама и знању.

Као једну од главних промена које утичу на рад библиотека, Чеонг Чој наводи радикално повећање могућности избора и броја информација које су на располагању савременим корисницима, углавном бесплатно, путем интернета. С друге стране, библиотеке се у онлајн свету боре да остану видљиве, нове генерације корисника немају квалитете које библиотекари очекују од типичног корисника и библиотекари имају потешкоће да их убеди да потрагу за квалитетном информацијом треба да потраже у библиотечкој колекцији, а не да преузму прву тему коју добију као резултат интернет претраге. Али, „нове генерације нису изненада постале особе које не читају, „скачу” са једног интересовања на друго, не могу да обрате пажњу на више од једне стране текста и узбудљивије им је померање слика него текста. Као и у свим биолошким системима, корисници су се адаптирали на окружење. Да су књиге и библиотеке свуда унаоколо и никаква друга духовна храна није на располагању – људи би са лакоћом и уживањем узимали књиге да читају.”⁸ Одлично запажање о корисничком начину тражења информација у информационом друштву даје и Лејла Кордић, која наводи да „корисници не траже и не користе информације искључиво

⁷ Fatt Cheong Choy, „From Library stacks to library -in-pocket: will users be around?”, *Library Management* Vol. 32, Iss. 1/2 (2011): 62.

⁸ Cheong Choy, „From Library stacks...”, 63.

као појединци, већ и као заједница”⁹, те можемо да закључимо да је, с једне стране, неопходно да услуге библиотека буду високо персонализоване, а с друге стране – прилагођене заједници као колективу кога чине ови, међусобно различити, појединци.

Џанин Шмит (Janinne Schmidt) такође указује на чињеницу да се информациони пејзаж променио и да данашњи корисници библиотеке, посебно млади, приступају информацијама и користе их на веома различите начине, те је неопходно да библиотеке, маркетиншки посматрано, сегментирају своје клијенте у складу са тим.¹⁰ Многи млади људи, сматра ауторка, који имају довољно новца, технолошки су изузетно вешти, захтевни су, живот им је презасићен медијима (media-saturated), користе интернет више него што гледају телевизију, мисле да сво знање могу да нађу путем Google-а и нису много забринути око веродостојности извора које користе. Такође, обављају више задатака истовремено и симултано користе различите медије, те тако пружање услуга овој новој генерацији, сматра Џанин Шмит, представља изазов за библиотеке. Наравно, и старији корисници мењају своје навике и информационо-комуникационе технологије утичу на начин на који читају, комуницирају, путују. И њима су, као и младима, неопходне нове вештине за коришћење технолошких алатки.

Тражећи одговор на питање шта данашњи корисници библиотеке желе, ауторка закључује да они и даље желе компетенцију, поузданост, одговорност и ажурност, искрен и пажљив приступ. Такође желе помоћ приликом приступања информацијама, желе да читају и у штампаним и у електронским форматима, желе да све обављају ефикасно, потребна им је обука и мотивација, траже одговоре на питања и информацију која ће им бити пружена на време, само за њих (just-in-time service, just-for-me). Сагласни са овим ставовима мишљења смо да библиотечки корисници и даље посећују библиотеке, желе одговарајуће просторије и приступ технологијама, одређено социјално искуство им је такође изузетно важно. Џанин Шмит сматра да ако библиотекари хоће заиста да знају шта корисници желе – морају то да их питају и да пажљиво слушају шта имају да им кажу, као и да посматрају шта корисници раде. Ауторка препоручује као корисне – кутије за сугестије, у физичком и онлајн простору библиотеке, и тврди да

⁹ Lejla Kodrić, „Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?”, 5. <http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 4. 6. 2014).

¹⁰ Janine Schmidt, „Promoting library services in a Google world”, *Library management* Vol. 28, No. 6/7 (2007): 340.

постоји приметан јаз између онога што библиотекарима мисле да корисници желе и онога што они стварно желе.

Корисници се у бројним теоријским разматрањима анализирају у контексту Библиотеке 2.0, односно тражи се одговор на питање како програмирати Библиотеку 2.0 која је потребна корисницима. Аутори истраживања спроведеног у Универзитетској библиотеци у Кини (Shanghi Jiao Tong University Library, SJTU) 2007. године¹¹ сматрају да су дубинска истраживања корисничке популације и њихових потреба за сервисима 2.0 први корак ка остварењу овог циља. Њихово истраживање је показало да би требало да постоји простор за евалуацију како би корисници могли да учествују у раду библиотеке и поделе своје мишљење, да корисници познају Веб 2.0 алатке, као што је блог и RSS, и да очекују да библиотека примењује Веб 2.0 да би побољшала своје сервисе или покренула нове. Такође, одговори студената су показали да су њихове сугестије највише концентрисане око ресурса који су им на располагању, препрека на које наилазе у току истраживања и претраге, на интерактивну комуникацију, продужење радног времена итд.

Истраживање које је обухватило кориснике дигиталних библиотека на Универзитету у Милану (Universita degli studi di Milano), који фактички нису корисници, односно који су одређени библиотечки сервис користили само једном и потом одлучили да га више не користе, показало је неочекиване резултате: упркос ограниченој употреби ових сервиса, они мисле да имају солидно знање о могућностима које нуде дигиталне библиотеке и задовољни су њима, али су, с друге стране, одлучили да их не користе због различитих разлога, углавном зато што им једноставно не треба, зато што користе другу дигиталну библиотеку, систем није прилагодан кориснику (user friendly), или сматрају да је покривеност одређене дисциплине ограничена.¹² Ауторка студије издваја као значајан и податак како су испитаници чули за дигиталне сервисе – већина је одговорила: путем веб-странице факултета или од колега. Стога закључује да је потребно адекватније осмислити промоцију дигиталних библиотека и додатно истраживати ову категорију корисника да би коришћење ових услуга постало још ефикасније.

¹¹ Qiaoying Zheng i Shaoping Wang, „Programming Library 2.0 that users need”, *The Electronic Library* Vol. 27, No. 2 (2009): 292.

¹² Chiara Consonni, „Non-users’s evaluation of digital libraries: A survey at the Universita degli studi di Milano”, *International Federation of Library Associations and Institutions* 36, 4 (2010): 329.

Могло би бити, према идејама Џека Манеса (Jack M. Mannes), да управо концепт Библиотека 2.0 чини границу између библиотекара и корисника све мање оштром и јасном, као и границу између креатора и конзумента, односно између ауторитета и почетника,¹³ јер је заправо омогућила конзументима информација да се повежу на другачији начин са креаторима информација и да тако и сами постану копродуценти. За тему рада је веома значајна Манесова тврдња, коју износи и група аутора која разматра појам партиципативне библиотеке, у којој се наводи да не само да је неопходно да се библиотеке мењају са променама заједнице, већ да је потребно да дозволе корисницима да мењају библиотеке.¹⁴

Имајући у виду наведене ставове и промене, у квалитативном емпиријском истраживању које је спроведено у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији, поставили смо библиотекарицама питање о томе који термин-појам сматрају најприкладнијим: члан? корисник? публика? сарадник? Већина је навела да је појам корисник најадекватнији и да заправо није пресудно како библиотечку публику именујемо, већ какав однос са њом градиме. Библиотекари имају дубоко разумевање за промене кроз које пролазе односи између институције и корисника, промене корисничких потреба и навика, да су свесни значаја и улоге коју библиотека треба да има за локалну заједницу у информационом друштву, те да су спремни да ту улогу, упркос минималним финансијским средствима која су им на располагању, обављају на најбољи могући начин. Такође, значајно је да се већина критички односи према чињеници да нису довољно упознати са потребама публике и сматра важним да се у наредном периоду посвети више пажње анализи корисничких потреба и примени тих резултата у библиотечкој пракси.

¹³ Jack M. Maness, „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”, *Webology* 3, 2 (2006), <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (pristupljeno 12. 12. 2012).

¹⁴ Linh Cuong Nguyes, Helen Partridge, Sylvia L. Edwards, „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech* Vol. 30, No. 2 (2012): 338.

Учествовање корисника и публике у раду библиотека

Дакле, теоретичари и практичари у области библиотекарства последњих година све више усмеравају своју пажњу ка утицају нових технологија на пословање и позицију савремених библиотека. Један од разлога свакако лежи и у неопходности теоријског утемељења и разумевања нових појмова и пракси, које настају управо у контексту примене информационо-комуникационих технологија. Пословање библиотека у реалном окружењу као да је помало занемарено, упркос чињеници да представља саставни и неодвојив део укупних библиотечких активности, те да ова два аспекта међусобно утичу један на други. Када разматрамо ову тему из корисничког угла, очигледно је да библиотеке укључују своју публику у рад већ дуги низ година, у физичком простору, а последњих година и у виртуелном простору. Технологије нису утицале само на комуникацију и сарадњу корисника и библиотекара у онлајн окружењу, већ и на комуникацију и сарадњу у физичком простору институције. Кључне промене и карактеристике којима можемо да опишемо савремене кориснике: све већа самосталност и све активније узимање учешћа у стварању садржаја, преоптерећеност информацијама, мултитаскинг, убрзан темпо свакодневног живота, мобилност, успон индивидуализма, „размаженост” корисника, широка доступност бесплатних садржаја итд. Имајући све наведено у виду, веома је важно да физички простор библиотеке ускладимо са потребама савремених корисника и понудимо им окружење у коме ће моћи на различите начине да учествују у раду институције и дају свој стваралачки допринос, како у реалном, тако и у виртуелном простору. Нову парадигму сарадње у библиотекама у информационом окружењу Софронијевић дефинише као „помак ка већој динамици комуникације, већој транспарентности размењених података, брисању традиционалних линија које разграничавају запослене од корисника и чланове менаџмента од запослених у библиотеци. Формално, нова парадигма сарадње означава помак ка новим комуникационим технологијама и алатима, пре свега онима које данас означавамо као Веб 2.0 технологије и алате”.¹⁵

Суштина концепта Веб 2.0 заснива се управо на доприносу и партиципацији корисника, на интерактивним односима које корисници успостављају онлајн са потенцијално неограниченим бројем других корисника, на

¹⁵ А. Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 286.

стварање, дељење и размену садржаја без временских или географских ограничења, те о партиципативности¹⁶ можемо данас да говоримо у једном глобалном контексту. Захваљујући модерној и све приступачнијој технологији, данас смо у могућности да из своје дневне собе, на пример, учествујемо у дискусији или предавању које се збива на другом крају земаљске кугле, да у реалном времену успостављамо дијалог са бројним учесницима из целог света, постављамо питања или партиципирамо на неки други креативан начин. Дигитални системи комуникације омогућавају да се integriшу различите врсте података – фотографија, глас, видео или аудио запис итд. и да садржај који смо генерисали поделимо на некој онлајн платформи за друштвено умрежавање, проширимо вест о значају догађаја у коме смо учествовали и/или покренемо разговор о томе у реалном времену са потенцијално неограниченим бројем учесника. Пре појаве интернета овако нешто никада није било могуће. „Далеко од тога да буду само потрошачи, данашњи корисници веба активно додају садржај, персонализују веб простор и креирају структуре које проналажење информација чине лакшим него икада пре.”¹⁷

¹⁶ Појам „партиципативне праксе у култури” користимо у значењу које се односи на партиципацију у продукцији културних артефаката, промоцији културне баштине и на партиципирање у креирању и реализацији програма у овој области, учествовање у чувању, презентацији и промоцији садржаја из области културе итд. Појам „партиципативна култура” користимо у следећем значењу: партиципативна култура је култура мање или више активног учествовања (партиципације), у различитим областима: уметности, политици, култури, образовању, друштву итд. Партиципативну културу разумемо као појам којим се описује култура коју карактерише неговање и развој корисничког учествовања у различитим сферама савременог живота, као културу која је отворена, која подстиче дијалог, креативност и критичко мишљење, као културу сарадње и заједничког рада на остваривању одређених циљева. Дистинкције ради, а да бисмо указали и нагласили разлике у обиму активности, „учествовање” разликујемо од „партиципације” према степену и квалитету ангажмана и под партиципацијом подразумевамо виши степен и квалитет укључености, проактивности и ангажмана. Глагол „партиципирати”, као и именице: „партиципант” и „партиципација”, такође користимо у наведеном значењском и културолошком контексту. Партиципативност видимо као појам свеобухватнији од појма *crowdsourcing*, који разматрамо у одељку „Корисници и примена ИКТ-а у библиотекама”. „Нова парадигма партиципативности” је појам којим се означава скуп промена које карактеришу нове облике корисничке партиципације у Веб 2.0 окружењу у коме су ИКТ знатно унапредиле могућности да савремена публика и корисници постану активни учесници у глобалним и локалним комуникационим процесима, ствараоци и дистрибутери садржаја на глобалној рачунарској мрежи, да од посматрача постану иницијатори и сарадници у различитим областима.

¹⁷ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 2007), 59.

Као добар пример коришћења ИКТ у комуникацији и сарадњи са корисницима можемо да наведемо пример у коме су, у намери да подстакну тинејџере на читање запослени у Државној Викторија библиотеци (State Library of Victoria) покренули веб-сајт необичног назива „Унутар пса” (Inside a Dog) – „све о књигама, од младих, за младе”¹⁸ и позвали младе узраста од 12 до 18 година да се укључе у писање блога, да дају оцене и коментаре књига или шаљу своје оригиналне текстове. О успешности оваквог приступа младима сведочи податак да је ова интернет адреса имала 1,5 милион посета од оснивања 2006. до 2011. године.¹⁹ Ово је одличан пример који показује које предности нам доноси приступ у коме библиотеку „одведемо” до наших корисника, уместо што се увек трудимо да „доведемо” кориснике у библиотеку. С друге стране, нови модел библиотеке, који наводи Ролф Хапел, укључује и простор који је намењен управо учествовању публике, њиховом ангажовању и производњи културних садржаја. И сам аутор тврди да је помињање специјалних простора са овом наменом релативно ново и да настаје у претходној деценији, када у фокус пажње библиотека долази ангажман корисника.²⁰

Овде ћемо навести и пример Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић” (УБСМ) и одељак на њеном веб-сајту који је посвећен „КЛУБу волонтера” и на којем се налази информација да библиотека ангажује волонтере – талентоване појединце који су спремни да својим ентузијазмом дају допринос раду библиотеке у складу са личним жељама и афинитетима. Уз подршку и помоћ запослених, волонтери помажу у остварењу мисије библиотеке кроз различите активности – развој иновативних сервиса, дигитализацију, едукацију, програме превођења, организацију догађаја, односе с јавношћу и сл. Ови заиста изузетни појединци чине тим УБСМ разноврснијим и бољим, према речима запослених и судећи према резултатима волонтерског рада, међу којима можемо да наведемо одличне преводе са енглеског на српски језик серије предавања Доналда Кејгана (Donald Kagan) о западној цивилизацији и археологији, који су доступни на YouTube каналу Универзитетске библиотеке²¹. С друге стране, серија

¹⁸ <https://insideadog.com.au/> (pristupljeno 22. 12. 2013).

¹⁹ Ian McShane, „Public libraries, digital literacy and participatory culture”, *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education* Vol. 32, No. 3 (2011): 389.

²⁰ Rolf Hapel, „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija” u *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo, Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 31.

²¹ https://www.youtube.com/watch?v=xZ7SpQnNVGs&list=PLXmN1pBUTYKBUtmOxFAxNpacTFgCT_DZr (pristupljeno 3. 10. 2014).

ових видео записа нема довољну видљивост у јавности и сматрамо да је неопходно унапредити начине обавештавања и комуникације да би ови изузетни материјали били коришћени на адекватан начин и у већем обиму. У замену за поклоњено време и труд, волонтери стичу нове вештине и познанства, изузетно вредно пословно искуство за које ће у сваком тренутку добити препоруку приликом пријаве за посао или стипендију, те бесплатно чланство у Универзитетској библиотеци.²²

Резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарима у Србији показали су да учествовање корисника у раду институција наши библиотекари виде као изузетно велики и важан потенцијал за библиотеке и да у различитој, али скромној мери и обиму, углавном реализују партиципативне праксе. Из одговора добијених у оквиру ове серије наменских интервјуа може се закључити да сви библиотекари са којима је разговарано виде креативни допринос корисника као изузетно важан и критички се односе према броју партиципативних пројеката и програма који се реализују у установама у којима су запослени. У тумачењу добијених резултата неопходно је имати у виду да су за интервјуе одабрани библиотекари за које се претходним истраживањем доступних материјала и података утврдило да имају целовиту и јасну слику о овој теми, као и довољно знања и искуства да укажу на проблеме и изазове у овој области. Истраживање материјала показало је и да највећи број библиотекара не разуме шта се подразумева под појмом партиципативних пракси, те активнији ангажман корисника за сада не разматрају и не планирају да реализују. Овакво стање, на које су указали и наши саговорници, видимо као посебно отежавајућу околност за реализацију партиципативних пројеката у библиотекама будућности и сматрамо да је неопходно да се додатном едукацијом и стицањем нових вештина библиотекари припреме за период који је пред њима. Такође, када је у питању недостатак ресурса (људских и материјалних) на које су саговорници указали, сматрамо да једно од решења може да буде управо сарадња са корисницима – у оквиру волонтерских акција, партиципативних програма, активнијег укључивања корисника у решавање потешкоћа са којима се библиотеке суочавају итд.

Значајно је да скренемо пажњу на мишљења према којима је најважнији библиотечки задатак – одгајање креативне публике. Овај став сматрамо суштински значајним за рад институција културе, као и за припремање

²² <http://arhiva.unilib.rs/unilib/znanjezasve/klub-volontera.php> (pristupljeno 5. 5. 2015).

и реализацију партиципативних пракси у овој области. Из наведених примера очигледно је да публика и корисници имају креативан потенцијал, да запослени у библиотекама увиђају његов значај, али да је потребно да се тај потенцијал „буди”, негује, подстиче и унапређује. Ове активности треба да се плански и промишљено реализују у библиотеци у далеко већој мери, да се стратешки припремају и адекватно евалуирају и промовишу. Из података које су навели библиотекари јасан је и велики значај појединачне иницијативе која, и у овако тешким и оскудним временима, очигледно резултира успешним, занимљивим и посећеним програмима, задовољним и креативним корисницима, те оснаживање и подршку овим иницијативама од стране државе, струке и медија видимо као посебно значајне.

Учествовање у раду библиотека у Веб 2.0 окружењу

„Корисници су се променили од читалаца ка писцима, од пасивних читалаца ка активним клијентима, од прималаца информација ка њиховим ствараоцима и од технолошки недовољно писмених ка технолошки прилично вештим корисницима.”²³

Овако описани корисници могу да, пре свега захваљујући иновативним софтверским решењима и Веб 2.0 концепту, играју веома важне и сасвим различите улоге у савременим библиотекама – улоге корисника, библиотекара, стваралаца, истраживача итд. Као примере активног учествовања корисника у раду библиотека можемо да наведемо: писање вести, рецензија, кратких текстова, препорука и сл. И ове активности су превасходно, иако не искључиво, повезане са дигиталном сфером. Могућности које нам доносе Веб 2.0 технологије и алатке заправо представљају почетак овог процеса у коме треба да подстакнемо и позовемо публику да учествује у креирању и постављању садржаја.

У серији чланака, како смо навели, Дејвид Ли Кинг на свом блогу²⁴ с правом закључује да нико заправо није објаснио како треба да се започне разговор са корисницима, како се гради дигитална заједница и како да испричамо оно што желимо у дигиталном простору. Аутор дели позиве на партиципацију корисника на пасивне, којима то чинимо индиректно, и

²³ Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech* Vol. 30, No. 2 (2012): 339.

²⁴ David L. King, „Inviting Participation in Web 2.0”, <http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (pristupljeno 24. 4. 2013).

активне позиве, којима то радимо директно. Пасивни позиви могу бити у различитим облицима и заснивају се на садржају и на коришћењу Веб 2.0 алатки, док активно позивање има једну основну форму – форму питања, као и различите начине на које можемо да је применимо. Постоје бројни начини на које можемо да питамо наше кориснике (аутор се фокусира на публику библиотека) да дају допринос и ураде нешто за институцију културе. Сам процес читања или слушања онлајн библиотечког садржаја је форма пасивне партиципације, сматра аутор, и предлаже да се запослени у библиотеци постарају да садржај буде веома читљив, слушљив и да му је тешко „одоleti”, те даје низ практичних савета попут: састављајте наслове који позивају на акцију, користите конверзациони тон у писању и говору, савладајте писање за веб и укључите линкове са подкастима и видеоблоговима итд. Аутор указује и на форме позивања на учествовање у раду библиотека које укључују Веб 2.0 алатке и саветује да дозволимо коментарисање, да пажљиво модерирамо комуникацију, да редовно и ажурно одговарамо на коментаре. Такође, наглашава да садржај који постављамо треба да буде једноставан за читање и/или гледање, линкови исправни, да треба да омогућимо да садржај има више формата кад год је то могуће, да би више корисника било у могућности да партиципира итд.

Активно позивање корисника библиотеке да учествују Ли Кинг једноставно одређује као позивање корисника да ураде нешто, као упућивање директног и активног позива. Као један од примера, наводи библиотечки блог у оквиру кога можемо да поставимо питање, да предложимо да корисници кликну на неки линк, да посете библиотеку, да постављамо питања што чешће и да у сваком посту који напишемо тражимо да партиципирају. Аутор праву примену Веб 2.0 алатки види као заједничко стварање у коме учествују и институција и публика, и уколико овај процес осмислимо у виду такмичења или квиза са наградама, у складу са финансијским могућностима, имамо веће шансе за успех.

Библиотека као „разговор” и „место сусрета” за савременог човека-корисника

Физички простор библиотеке има суштински значај за функционисање ових институција и у информационом друштву. Библиотеке се од давнина сматрају безбедним и пожељним местима где корисници (посебно млади и деца) могу да бораве и активно учествују у програмима – у сигурном, гостољубивом простору, ослобођени комерцијалних притисака, простору

у коме могу да стичу и развијају осећај припадности једној заједници и култури.

Мереди Фаркаш (Meredith Farkas) подсећа на чињеницу да је већина градова у последњих 50 година изгубила своја „трећа места” (third places)²⁵, односно места на којима су чланови заједнице могли да се социјализују једни са другима, изван куће и посла. Ауторка сматра да су управо библиотеке идеални простори за стварање „трећег места” и да, на пример, видео игре могу поново да привуку у већем броју младе библиотеци, младе који у добу адолесценције, нажалост, полако напуштају библиотеке да би им се полако враћали тек у зрелом добу. Дакле, потребно је да у библиотеци постоје простори, технологије и подршка за заједничко стварање, повезивање и умрежавање публице, као и генерисање дигиталних садржаја.

Једна од најинтензивнијих промена, која се догодила у јавним библиотекама и око које библиотекар и даље имају подељена мишљења, огледа се у чињеници да су библиотеке данас постале и места сусрета, места за дружење, дељење и активно сарадничко учење. Разматрајући библиотеке, које су првобитно биле креиране као места за тих, појединачан рад и учење, Луис Англада (Luis Anglada) такође тврди да су библиотеке данас постале места за интеракцију и социјализацију, а не више искључиво места за чување, коришћење и позајмицу књига.²⁶ У студији у којој се промишља позиција библиотеке као места за заједнички рад и различите друштвене активности²⁷, наглашава се улога библиотеке као места сусрета и наводе подаци који показују да корисници у библиотеци углавном раде и уче једни поред других, а не једни са другима. Такође, одређене студије показују да ипак долази до социјалне интеракције међу људима који се не познају, односно да чешће до њих долази у библиотеци него у књижари, а као један од могућих разлога наводи се да корисници библиотека осећају простор библиотеке много више као „свој” простор.²⁸

²⁵ Meredith G. Farkas, „Social Software“, in *Libraries – Building Collaboration, Communication and Community online* (Medford, New Jersey: Information today, Inc., 2007), 222.

²⁶ Luis Anglada, „Are Libraries sustainable in a world of free, networked, digital information?“, *El Profesional de la Información* Vol. 23, 6 (2014): 605.

²⁷ Svanhild Aabø i Ragnar Audunsonfile, „Use of library space and the library as place” (2012): 143, https://www.researchgate.net/publication/257244923_Use_of_library_space_and_the_library_as_place (preuzeto 4. 3. 2013).

²⁸ Lynne McKechnie i dr., „Covered beverages now allowed: public libraries and book superstores”, str. 50, https://www.researchgate.net/publication/242699161_COVERED_BEVERAGES_NOW_ALLOWED_PUBLIC_LIBRARIES_AND_BOOK_SUPERSTORES (preuzeto 11. 10. 2015).

Специфичан простор „без књига” у Државној библиотеци у Бризбејну (State Library Brisbane) анализиран је као библиотека чији је простор дизајниран са концептом групног учења, сарадње и креативности на уму.²⁹ У овом простору организују се бројне радионице, изложбе и догађаји са специфичним темама, али највећи део времена је то простор који је предвиђен за заједнички рад и сарадњу без неког тачног распореда, у коме се сусреће веома велики број људи. Аутори ове студије, Марк Биландзић (Mark Bilandzic) и Маркус Фот (Marcus Foth) су дошли до закључка да се интеракција и стварање нових веза међу посетиоцима који се не познају не одвија спонтано и да корисници углавном раде сами, те да је задатак библиотеке да створи услове и експлицитне просторе којима ће подстаћи и олакшати процес друштвеног учења (social learning). Стога сугеришу да би, уз коришћење паметних технологија, као основе ових процеса, један од добрих начина био и привлачење корисника који имају посебну експертизу и који би могли да буду подстицајни за друге, али је веома важно да посетиоци буду унапред обавештени и упознати са њиховим знањима и експертизом. Запослени у библиотеци могу, на пример, да подстичу посетиоце да документују своје пројекте, дискусије и састанке које имају у простору библиотеке и да их поделе на онлајн платформама, а библиотечки информациони систем може да прикупи те податке (фотографије, видео записе, текстове и сл.) и да их поставља на веб-сајт библиотеке, шаље путем мејлинг листе итд, водећи рачуна о заштити података и приватности. Свакако, библиотека је место у којем можемо да сретнемо веома различите људе, наглашавају Биландзић и Фот, место у којем можемо да обављамо бројне активности и добијемо информације и ресурсе којима не бисмо имали приступ код куће или на послу. Ову улогу библиотеке, у контексту економије знања, као простора за дискурзивну, заједничку сарадњу и друштвено учење уз инспирацију и идеје које добијамо од других, виде као важнију него икада до сада.

Мередит Фаркаш види библиотеку као место сусрета у виртуелном и реалном простору и дефинише четири основна типа онлајн заједница³⁰: заједнице интересовања, заједнице акције, локалне заједнице и заједнице

²⁹ Mark Bilandzic i Marcus Foth, „Libraries as coworking spaces”, *Library Hi Tech* Vol. 31, Iss. 2 (2013): 256.

³⁰ Појам онлајн заједница се у раду користи у тумачењу Ненси Бајм, која уочава да у онлајн заједницама постоји пет елемената, као и у другим заједницама: осећај простора, заједничка пракса, дељење ресурса и подршке, заједнички идентитети и интерперсонални односи (Nancy Baym, *Personal Connection in the Digital Age*, (UK&USA: Polity Press, 2010), 72-90).

одрживости. Први тип заједница је најраспрострањенији и у њима су људи окупљени око сличних интересовања или интереса; у заједницама акције су окупљени људи који су препознали тешкоће кроз које појединац пролази ако сам предузме кораке да реши одређена питања и проблеме, и стога су мобилисали већи број људи који слично размишљају зарад остваривања заједничких, већих циљева; у локалним заједницама су окупљени чланови према географској локацији, тачније чланови једне локалне заједнице који деле заједничке, локалне бриге и удруживањем покушавају да их лакше и брже реше; заједнице одрживости су оне у којима се људи већ познају и удружују се управо зато да би остали повезани, да би се одржали и сачували заједништво, а као добар пример за ове заједнице наводи алумни организације.

Група аутора која је истраживала партиципативне мреже и библиотеке указује на чињеницу да се ове институције културе и образовања постулирају као простори који, пружајући информације и могућности за дубљу анализу података, на одређене начине учествују у разговору и олакшавају га, чувају сећања и документују постигнуте споразуме и исходе, те на тај начин остварују виталну улогу у многим заједницама.³¹ Ови аутори тврде да нове технологије олакшавају конверзацију, али да библиотеке морају да осмисле како ће чувати дигиталне разговоре и тако обезбедити драгоцену, онлајн партиципативну и говорну инфраструктуру својој заједници. Укључивање заједнице је основ партиципативног библиотекарства и неопходно је да библиотеке буду проактивне на нов начин и да буду тамо где се води разговор, у онлајн или у физичком простору. У партиципативном умрежавању корисници ће бити подстакнути да дају коментаре о одређеним темама и, уколико се користе стандарди за ове коментаре, онда могу да се деле између библиотека и да се креирају већи корпуси препорука и база података.

Као пример добре праксе за изнете теоријске претпоставке, овде можемо да наведемо „Библиотеку 10” (Library 10) и „Место сусрета” (Meetingpoint)³². Кари Ламса (Kari Lämsä), шеф департмана у Градској библиотеци у Хелсинкију (Helsinki City Library), анализира развојне центре за нове библиотечке услуге у дигиталном и физичком простору и разматра сервисе које корисницима пружају „Библиотека 10” и „Место сусрета”, које они чак

³¹ David Lankes i dr., „Participatory networks: the Library as Conversation” (Proceedings of the Sixt International Conference on Conceptions of Library and Information Science – „Futuring the Future”), *Information Research* Vol. 12, No. 4. (2007): 2.

³² http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10 (pristupljeno 30. 5. 2013).

не очекују да добију у библиотеци – простор за музичке пробе, студио за снимање, музичке инструменте за изнајмљивање, собе за аудио и видео монтажу, позорницу за јавни наступ итд.³³ Ове услуге субесплатне уз чланску карту библиотеке и сваког месеца се изда на десетине нових чланских карата корисницима који никада пре нису били корисници библиотеке. „Библиотека 10” се посебно истиче флексибилним технологијама, има намештај и опрему коју је веома лако преместити и померити да би се соба прилагодила одређеној намени. Корисници су обучени да буду сасвим самостални приликом коришћења различитих услуга и сервиса у библиотеци, а запослени континуирано усвајају и примењују нове вештине. Десетине радних станица и технолошки „опремљен” намештај су мобилни, тако да корисници могу да их прилагођавају својим потребама. „Место сусрета” је специјализован деск за ИТ и медијске информације који тестира и развија нове концепте сервиса са различитим партнерима и корисницима. Ту грађани могу да добију бесплатне савете о дигиталним сервисима и услугама, тражењу посла, стручном усавршавању и сл. Ове услуге се реализују у сарадњи са другим организацијама и предузећима. У оквиру овог простора је могуће користити и мале канцеларије за кратке састанке или обављање неког посла. Ове услуге најчешће користе мала предузећа, удружења и туристи који су послом дошли у Хелсинки. Такође, овде је могуће организовати догађаје мањег обима – образовне, културне или тематске вечери.

„Библиотека 10” и „Место сусрета” су одабрани као примери партиципативних институција које у свакодневној пракси негују и реализују велики број успешних програма у сарадњи са својим корисницима. Како је наведено, 80% програма у библиотеци су организовали корисници, што видимо готово као идеалан модел партиципативне библиотеке. Сматрамо да су експертиза и елан запослених, који сврху институције у којој раде виде у привлачењу публике да учествује у културној продукцији, редовно испитивање потреба и навика публике на веома различите начине, вишегодишњи систематичан и креативан рад и континуирани развој – кључни разлози који су ову установу учинили тако успешном, не само финансијска подршка државе у којој очигледно не оскудевају. Делимо уверење Карија Ламсе да је библиотека место за креирање и извођење културе и да се колекције и ресурси развијају – заједно са корисницима, те

³³ Kari Lämsä, „Library 10 & Meetingpoint: Physical space for digital production” (рад представљен на Међународној научној конференцији Дигиталне библиотеке и дигитални архиви, Нови Сад, Србија, април 2014).”

„Библиотеку 10” и „Место сусрета” видимо као одличан пример успешне реализације партиципативних пракси у институцијама културе.

Резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарима у Србији о библиотеци као месту сусрета показало је да библиотекари углавном сматрају да је то добра идеја, да библиотеке треба да буду места окупљања и социјализације, док као негативне стране виде могућност да се библиотека претвори у обичан кафић, указују на недостатак новца за реализацију сличних идеја и неспремност запослених да прихвате промене.

Закључна разматрања

Библиотеке и њихово пословање се у информационом друштву континуирано и радикално мењају. Савремене библиотеке треба да буду и традиционалне и модерне, односно треба да успоставе и одржавају баланс између старог и новог, не треба да усвајају некритички све што је ново и модерно, нити да по сваку цену напуштају елементе традиционалног наслеђа – уколико не установе да су за њихову библиотеку застарели и превазиђени. Нова улога, нове потребе и навике савремених корисника библиотека у добу друге генерације Веба представљају једну од кључних и за пословање и развој библиотека – веома важних промена. Иако се из наведених примера и литературе може закључити да је корисник одувек био важан за библиотеке, наши налази показују да се он данас налази у њеном фокусу и да је неопходно да библиотеке нађу начин да упознају боље публику и да раде на њеном развоју.³⁴

Кориснички допринос библиотечким активностима уз примену ИКТ је, дакле, изузетно значајан и са становишта институције и са становишта корисника, те из бројних примера (библиотечки сајтови, блогови, налози на популарним друштвеним медијима итд.) видимо да друштвени медији и онлајн платформе за друштвено умрежавање у информационом друштву имају све већу улогу и све ширу примену у повезивању, умрежавању, комуникацији и сарадњи библиотека, публике и осталих циљних јавности, да имају велики потенцијал за подстицање и неговање партиципативних пракси. На основу прегледа и анализе примера

³⁴ Т. Вученовић, „Библиотека као носилац партиципативних пракси у култури у контексту информационог друштва” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2016), 394.

добре праксе, како у домаћим, тако и у страним библиотекама, закључено је да информационо-комуникационе технологије имају велики потенцијал за реализацију различитих видова сарадње библиотеке и публике, пре свега оних програма и активности у којима корисници партиципирају на креативан начин у раду установе.

Такође, уочена су бројна организациона, персонална и финансијска ограничења, као и одређене технолошке препреке за имплементацију ИКТ у библиотекама и реализацију партиципативних пракси у култури, те је закључено да се планирању и реализацији ових процеса мора приступити стратешки, аналитички, уз континуирано праћење и евалуацију постигнутих резултата.

Литература:

1. Aabø, Svanhild i Ragnar Audunsonfile. „Use of library space and the library as place”. *Library & Information Science Research* 34, 2 (2012), https://www.researchgate.net/publication/257244923_Use_of_library_space_and_the_library_as_place (preuzeto 4. 3. 2013).
2. Anglada, Luis. „Are Libraries sustainable in a world of free, networked, digital information?”. *El Profesional de la Información* Vol. 23, 6 (2014): 605.
3. Baym, Nancy. *Personal Connection in the Digital Age*. UK&USA: Polity Press, 2010.
4. Bilandzic, Mark i Marcus Foth. „Libraries as coworking spaces”. *Library Hi Tech* Vol. 31, Iss. 2 (2013): 256.
5. Bilbija, Biljana. *Osnovi bibliotekarstva*. Banja Luka: Glas srpski, 2004. (na ćirilici)
6. Casey, Michael E. i Laura C. Savastinuk. *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 2007.
7. Choy, Fatt Cheong. „From Library stacks to library-in-pocket: will users be around?”. *Library Management* Vol. 32, Iss. 1/2 (2011): 62–63.
8. Consonni, Chiara. „Non-users’s evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano”. *International Federation of Library Associations and Institutions* 36, 4 (2010): 329.
9. Farkas, Meredith G. „Social Software”. U *Libraries – Building Collaboration, Communication and Community online*, 222. Medford, New Jersey: Information today, Inc., 2007.
10. Hapel, Rolf. „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija”. U *Planeta čitalac*, urednik Ivana Jovanović Arsić, 31. Pančevo, Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014.
11. Jančić, Svetlana, Mirjana Babović i Slobodanka Todorović. *Osnove bibliotečko-informacione delatnosti*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva; Novi

- Sad: Zavod za izdavanje udžbenika; Titograd: Zavod za školstvo, 1991. (na ćirilici)
12. Kodrić, Lejla. „Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?” <http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 4. 6. 2014).
 13. Lämsä, Kari. „Library 10 & Meetingpoint: Physical space for digital production”. Rad predstavljen na Međunarodnoj naučnoj konferenciji Digitalne biblioteke i digitalni arhivi, Novi Sad, Srbija, april 2014.
 14. Lankes, David et al. „Participatory networks: the Library as Conversation”. *Information Research* Vol. 12, No. 4. (2007): 2.
 15. Maness, Jack M. „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”. *Webology* 3, 2 (2006), <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (preuzeto 12. 12. 2012).
 16. McKechnie, Lynne, P. K. French, George R. Goodall, J. L. Pecoskie. „Covered beverages now allowed: public libraries and book superstores”. *Canadian Journal of Information and Library* 28, 3 (2004), https://www.researchgate.net/publication/242699161_COVERED_BEVERAGES_NOW_ALLOWED_PUBLIC_LIBRARIES_AND_BOOK_SUPERSTORES (preuzeto 11. 10. 2015).
 17. McShane, Ian. „Public libraries, digital literacy and participatory culture”, *Duscourse: Studies in the Cultural Politics of Education* Vol. 32, No. 3 (2011): 389.
 18. Nguyes, Linh Cuong, Helen Partridge i Sylvia L. Edwards, „Towards an understanding of the participatory library”. *Library Hi Tech* Vol. 30, No. 2 (2012): 338.
 19. Schmidt, Janine. „Promoting library services in a Google world”. *Library management* Vol. 28, No. 6/7 (2007): 340.
 20. Sofronijević, A. „Nova paradigma saradnje”. Doktorska dis., Filološki fakultet, Beograd, 2015. (na ćirilici)
 21. State Library of Victoria, „Inside a Dog”, <https://insideadog.com.au/> (pristupljeno 22. 12. 2013).
 22. Univerzitetaska biblioteka „Svetozar Marković”, „Znanje za sve: besplatni onlajn kursevi”, <http://arhiva.unilib.rs/unilib/znanjezasve/klub-volontera.php> (pristupljeno 5. 5. 2015).
 23. Vraneš, Aleksandra. „Alternativna biblioteka”. U *Zbornik radova sa Međunaodne naučne konferencije: Knjiga i jezik u razvoju savremenog društva*, 54. Beograd: Filološki fakultet, 2010. (na ćirilici)
 24. Vučenović, T. „Biblioteka kao nosilac participativnih praksi u kulturi u kontekstu informacionog društva”. Doktorska dis., Filološki fakultet, Beograd, 2016. (na ćirilici)
 25. Zheng, Qiaoying i Shaoping Wang. „Programming Library 2.0 that users need”. *The Electronic Library* Vol. 27, No. 2 (2009): 292.

Tamara Vučenović
Radio Television of Serbia, Radio Belgrade
tamara@digitalneikone.rs

LIBRARY USERS IN THE INFORMATION SOCIETY

Abstract: This paper is focused on library users, but it also tends to describe and understand the changes characteristic of the relationship between libraries and users in the information society: participation in the creation, presentation and sharing of institutional content on the internet, creative participation in library activities and projects, creation and realization of programs according to the needs and requirements of the audience, various forms of volunteering and networking, etc. Analysis of these processes, respecting the concepts of participatory culture, enables the creation of assumptions about patterns of behavior of library users that affect their expectations regarding participation and cooperation in the use of various library services.

Key words: library, users, information society, Web 2.0, participatory culture, participation.

Примљено: 3. априла 2018.
Прихваћено: 24. априла 2018.