

Оливера Д. НАСТИБ*

Библиотека града Београда

ЈАВНЕ БИБЛИОТЕКЕ И КОРИСНИЦИ У 21. ВЕКУ

Айсѝраќѝ: Са развојем нових технологија, поставља се логично питање, како ће библиотеке изгледати у будућности? Оно што је извесно јесте да ће библиотеке остати центри знања и информација, само што ће се у будућности штампане књиге полако замењивати електричним читачима и електронским књигама. Једна од улога јавних библиотека у 21. веку јесте да буду носиоци дигитализације културне баштине, чиме ће она бити доступна свима електронским путем. Креирање нових начина на које корисници приступају знању представља ефикасан одговор на изазове са којима ће се овај сектор суочавати у скорој будућности. Самим тим се мења и начин комуникације са корисницима. Један од начина активне комуникације са корисницима јесте сервис „Питајте библиотекара“. Комуникација између библиотекара и корисника кључна је за осмишљавање и примену нових врста услуга и знања.

Кључне речи: јавне библиотеке, дигиталне библиотеке, хибридне библиотеке, библиотекари, корисници, „Питајте библиотекара“.

УВОД

У времену када библиотеке какве познајемо пролазе кроз значајне промене, неминовно је да се прилагођавају информатичком добу. Неопходно је овладавање новим начинима организације све већих и разнороднијих библиотека, које теже да буду на располагању великом броју корисника. Електронске, виртуелне, дигиталне, хибридне, библиотеке без зидова, јесу теме које већ дуго заокупљају пажњу библиотекара и отварају потребу за новом и добром литературом коју могу да користе.

Рад ће већим делом говорити о корисницима библиотека, односу библиотекара и корисника у савременом информационом друштву (креирање, презентација, дељење садржаја на интернету, учествовање у библиотечким активностима и пројектима, реализација програма према потребама и захтевима публике, као и различити облици волонтирања и умрежавања). Услугом „Питај библиотекара,“ библиотека нуди помоћ при опсежнијим упитима, односно претраживањима и као таква је доступна кориснику 24 сата.

Библиотеке су деценијама набављале публикације, организовале их, чувале и чиниле доступним корисницима али су се облици тих публикација вековима мењали – од свитака и кодексa, ласерских дискова, е-књига, електронских база података

* Докторанд, olivera.nastic@gmail.com

и отворених скупова података. Библиотеке су морале да се прилагођавају новим системима и новим медијима. Анализирајући средњовековне скрипторије у којима су настајали рукописи; еволуцију издавачке индустрије и трговину књигама после Гутенберга; успон информационих технологија и њених мрежа, протокола и прописа, долази се до закључка, да су се у свакој од ових фаза развоја, променили контексти – просторни, политички, економски, културни – у којима библиотеке функционишу; тако да непрестано изнова измишљају себе и средства којима пружају те виталне информационе услуге (Матерн 2014).

Библиотеке су такође преузеле мноштво друштвених и симболичких функција које се стално мењају. Од њих се очекивало да интегрално повезују „знање“ и „моћ“ – и, у скорије време, да служе као „центри заједнице“. Чак и те наизглед модерне метафоре имају своју историју. Древна библиотека у Александрији била је прототип истраживачког центра, место где су се скупљала сва знања света, а ране Карнегијеве зграде из 1880-их биле су друштвени центри са базенима, јавним купатилима, кугланама, собама за билијар, чак и стрељаном, као и гомилама књига.

Укратко, библиотека је увек била место где се укрштају информациона и друштвена инфраструктура унутар физичке инфраструктуре (зграде) која (идеално) „подржава“ све те програме.

Данас се библиотеке посматрају и као платформа и као друштвена инфраструктура. Библиотека као „платформа“ – реч која се односи на базу на којој програмери креирају нове апликације, технологије и процесе. У чланку из 2012. године, у *Library Journal-у*, аутор Дејвид Вајнбергер је предложио да о библиотекама размишљамо као о „отвореним платформама“ – не само за креирање софтвера, већ и за развој знања и заједнице. Вајнбергер је тврдио да библиотеке треба да учине доступним читаве своје колекције, све своје метаподатке и све технологије, које су креирали и да дозволе да на основу тога изграде нове услуге. Модел платформе, написао је, „усмерава нашу пажњу са обезбеђивања ресурса за даљи напредак“ – „неуредне, богате мреже људи и идеја“ – које „ти ресурси рађају“ (Вајнбегер 2012). Тако је древна Александријска библиотека, део већег музеја са ботаничким баштама, лабораторијама, стамбеним просторијама и трпезаријама, била платформа не само за превођење и копирање безброј текстова и састављање величанствене збирке, већ и за лансирање дела Еуклида, Архимеда, Ератостена и њихових савременика.

Посматрајући библиотеку као друштвену инфраструктуру, јавне библиотеке се често доживљавају као „институције могућности“, које отварају врата свима. Људи долазе у библиотеку да приступе интернету, добију помоћ око биографије или тражења посла и траже препоруке за друге ресурсе заједнице. Ново одељење за теренске услуге у јавној библиотеци у Бруклину, на пример, удружује се са другим организацијама како би библиотечке ресурсе учинило доступним различитим популацијама попут старијих особа, школске деце и затворске популације. Јавна библиотека у Квинсу запошљава особе које помажу корисницима да идентификују јавне бенефиције на које имају право. „То су све ствари које би неко могао назвати социјалним услугама али нису ... Јавна библиотека данас има информације за побољшање живота људи. Ми смо покретач; ми смо конектор”, рекао је директор библиотеке у Квинсу Томас Галанте (Матерн 2014).

БИБЛИОТЕКА БУДУЋНОСТИ

Људска машта није моногамна и убрзо ће се појавити нова помагала уз компјутере, предвиђа Мангел: „Ако је Александријска библиотека симбол наше амбиције да будемо свезнајући, Веб је симбол наших хтења да будемо свеprisутни. Чврсте библиотеке од дрвета и пашира, или оне од треперућих екрана, стоје као потврда наше снажне вере у ванвременски, далекосежни ред који нејасно предосећамо или опажамо“ (2008: 256).

У времену када библиотеке какве познајемо пролазе кроз значајне промене неминовно се прилагођавајући информатичком добу, неопходно је овладавање новим начинима организације, све већих и разнороднијих библиотека које теже да буду на располагању невероватно великом броју потенцијалних корисника.

Често се поставља питање како ће библиотека изгледати за 20, 30, 40 година? Да ли ће уопште располагати физичким простором? Извесно је да ће библиотека остати центар знања и информација. Једна од улога јавних библиотека 21. века је да буде носилац дигитализације културне баштине, чиме културно наслеђе постаје доступно свима. Са развојем електронских и дигиталних колекција, библиотеке се трансформишу и њихов простор сада се креће од физичког ентитета до виртуелних библиотека. Захваљујући новим технологијама, новим културолошким и економским потребама корисника одређење библиотека као храма или капија знања припада прошлости. На отвореним вратима „храма“ дошло је до неминовног сусрета старог и новог, до сусрета старовременског библиотекара и савременог корисника. (Шарић, Дуновић и др. 2018: 115) Све ове промене доводе до муњевитог развоја, које од библиотекара захтева спремност на прихватање тих промена.

Питер Брофи на самом почетку своје књиге „Библиотека у двадесет првом веку“ каже: „Ако је свет заиста изграђен на информацијама и знању који се преносе готово тренутно, с било ког места било где, која је улога остављена дојучерашњим мемњивама маузолеја штампаних ствари? Оне ће можда преживети као музеји, постати само још једна туристичка атракција, сачуване у стању у коме су се затекле када је свет кренуо даље. А шта са професијом библиотекара, да ли је с њом ишта боље?“ (2005: 7) Потреба за побољшањем библиотечких услуга утицала је да се библиотекари, постављајући краткорочне и дугорочне стратегије, прилагођавају новим условима рада, Важан предуслов развоја библиотечке делатности је добар, образован библиотекар! Што доводи до закључка да се не мењају само библиотеке, већи њени библиотекари. Од њих се данас захтева огромна спремност на прихватање промена, које се могу савладати само уз високу, професионалну етику и велику жељу за иновацијама у сврху усавршавања услуга које пружају кориснику.

Данас смо сведоци промена доминантних функција у библиотекама. Библиотекари као професионална групација која се по природи свог посла бави класификацијом, систематизацијом и организацијом докумената, имају и обавезу да допринесу решавању проблема уређења и вредновања електронских публикација (Вучковић 2003: 39).

Без обзира на развој информатичких технологија и електронског приступа информацијама, библиотечко особље је и даље највећа вредност библиотеке (Вучковић, Рендић 2018: 8). Приступ информацијама као и публикацијама је много лакши, али ако не би било особља које се брине о публикацијама, које усмерава кориснике ка њима, приступ би био много тежи.

Новe технологије се стално усавршавају. Промене су неизбежне. Ако библиотекар и могу да се прилагоде и прихвате промене, и ако могу да савладају нове технологије, у већој могућности су да се суоче са изазовима који доносе промене популације нових корисника.

БИБЛИОТЕКА И КОРИСНИК

Да би свака библиотека функционисала, осим наравно окружења, инфраструктуре, опреме и технологије, потребни су и људи, запослени у библиотеци. Без њих библиотека не би функционисала. Улагање у едукацију и обуку библиотечког кадра, њихово редовно усавршавање, одражава се и на квалитет пружене услуге и лојалност корисника библиотеке. Библиотечке и информационе услуге претрпеле су значајне промене због све већег присуства електронских информација. Управљање изворима информација у библиотекама не губи на важности већ, напротив, добија нови значај у дигиталном свету. Библиотекари су у позицији да постану предводници у глобалном свету информација пошто се ослањају на трајне принципе и осавремењене вештине за обезбеђивање организованог приступа корисним информацијама, чиме излазе у сусрет потребама својих корисника. Библиотекар је активни посредник између корисника и извора. Библиотеке савременог доба које карактерише период аутоматизације и увођење електронске библиотеке, захтевају од библиотекара потпуно нова знања и вештине. Стога библиотекари морају стално да се усавршавају, прилагођавају новим информационим технологијама и новим методама прикупљања и преношења информација до својих корисника (Вуковић, Рендић 2018: 8).

Бела Хамваш, дугогодишњи библиотекар као и Борхес, написао је есеј о Роберту Бартону, оксфордском библиотекар и писцу из XVII века: „Бартон је био библиотекар, а библиотекар је пак онај човек коме је књига таква храна, страст, судбина, љубав, уживање, занос, авантура и усуда, као морепловцу море, сељаку земља, баштовану растине...“ (1992: 193).

Савремене институције културе постају интердисциплинарне и пројектно организоване. Најчешћи сарадници библиотека постају просветне институције (вртићи, школе, факултети) (Јовановић Арсић 2014: 11). Иако се понекад чини да се то подразумева, требало би истаћи образовну улогу јавних библиотека, посебно њено место у процесу целоживотног учења и информатичког описмењавања грађана. Прилагођавањем потребама савременог човека, библиотека се отвара ка својим корисницима који преузимају активну улогу у осмишљавању нових библиотечких услуга. Библиотека дигиталног доба пружа могућност кориснику да садржаје креира, а не само да конзумира. Ивана Јовановић Арсић наводи британске библиотеке као добар пример, јер они своје читалачко искуство деле и са својим корисницима (Јовановић Арсић 2014: 11). Читање самим тим постаје заједничка активност двоје и више корисника, а библиотека је место тог сусрета.

Ивана Јовановић Арсић у уводном тексту публикације „Планета читалац“ каже да библиотеке постоје због корисника. Трeбало би се запитати да ли библиотеке познају интересовања и потребе својих корисника? (2018: 7). Развој публице

и корисника је данас питање опстанка библиотека. Као јавне институције, библиотеке би требало да буду доступне свим грађанима и свим сегментима друштва. Према „IFLA/UNESCO Манифест за јавне библиотеке: „Јавна библиотека је локални центар информација који омогућава да све врсте знања и информација буду одмах на располагању корисницима. Услуге јавне библиотеке почивају на начелу равноправног приступа за све, без обзира на старосно доба, расу, пол, веру, националност, језик, или друштвени положај“ (IFLA/UNESCO 1994: 67) Веома је битно да запослени у библиотекама буду свесни значаја који имају и своје одговорности према свим сферама друштва. Јавне библиотеке треба да буду отворене за увођење нових услуга у друштву и да одговоре на изазове које нуди савремено дигитално доба.

Задовољан корисник је најбољи показатељ квалитета колекције и услуга сваке библиотеке (Билбија 2004: 123). Ауторка сматра да мерење задовољства корисника зависи од броја библиотечких услуга и њихових очекивања. Пружање ових услуга би требало да се развија и веома је важно да библиотеке планирају своје активности у циљу побољшања квалитета услуга (Билбија 2004: 123).

Александра Вранеш указује на значај евалуације библиотечких услуга у процесу промена, мислећи пре свега на кориснике: „У средишту свих преструктурирања 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 истих“ (Вранеш 2010: 54). Корисници могу данас на сајту библиотеке, а уз помоћ разних сервиса дају препоруке и рецензије књига. У настојању да буду доступније корисницима, библиотеке нуде разне услуге, попут мобилних апликација, библиобуса, сервиса „Питајте библиотекара“ и др. Гледајући примере који осликавају улогу библиотеке у свакодневном животу, у мањим срединама, библиотеке имају улогу локалног дома културе. Ту долази до изражаја њихова едукативна улога у подстицању корисника на садржајнији културни живот. Локалне библиотеке својим активностима чине да појединци имају осећај припадности заједници. У већим срединама, мобилне апликације и други сервиси у великој мери смањују време потребно за претраживање и резервацију публикација.

Због тога велики број библиотека у свету, али и мањи број и код нас покреће сервис „Питај библиотекара“ као средство комуникације удаљених корисника. Добар пример је сервис Библиотеке града Београда¹.

ПИТАЈТЕ БИБЛИОТЕКАРА

Услуга „Питај библиотекара“ је Интернет-базирани сервис који на принципу питања и одговора повезују кориснике са појединцима, стручњацима из одређених области знања и вештина у сировођењу прецизних претрага. Већина услуга „Питај библиотекара“ има образац за подношење питања на веб или адресу е-поште или обоје. Корисници се позивају да своје упите пошаљу путем

1 https://pitajbibliotekara-bgb.libanswers.com/form?queue_id=2408

веб формулара или путем е-поште. Када се питање прочита, обично библиотекар задужен за овај сервис, ушит прослеђује појединачном стручњаку да одговори, или сам одговори. Стручњак одговара на ушит са чињеничним информацијама и/или листом извора информација. Одговор се или шаље на налог е-поште корисника или се поставља на веб како би корисник могао да му приступи након одређеног временског периода.

Анализом коришћења сервиса „Питај библиотекара” Библиотеке граде Београда, показало се да је користан као нови облик комуникације између корисника и библиотекара. У информационом друштву постоји потреба за активнијим укључивањем корисника у рад библиотеке. Стога је потребно да се већ постојећи облици комуникације и сарадње у физичком простору библиотеке, иновирају и ускладе са новим потребама публице, у складу са уобразним развојем информационо-комуникационим технологија. Овај сервис се користи од јуна 2020. године у Библиотеци града Београда. Сервис „Питај библиотекара“ омогућава комуникацију корисника са библиотекарицама. Увидом и анализом постављених питања библиотекарицама од стране корисника питања, може се видети колико чланова библиотеке користе ову услугу и у које сврхе.

Један део питања се односио на радно време централне библиотеке, или на неки од седамдесетак огранака Библиотеке. Ова питања су била посебна актуелна у марту и априлу 2021. године, када је Библиотека једно време била затворена или радила са смањеним обимом рада због пандемије COVID-19. Појединци су каснили са враћањем публикација па су се интересовали да ли могу да продуже коришћење истих с обзиром на ситуацију, на пандемију

(„Молим да напишете актуелно радно време. Треба да вратим књиге које су код мене јако дуго због ванредног стања, старија сам од 65 и не бих да плаћам казну због кашњења, а не бих да дођем предвече па затворено.“).

Велики број питања се првенствено односио за претраживање електронског каталога „Бисис“ Библиотеке града Београда. Једно од питања је било:

„Замолио бих Вас за одговор на питање да ли можете да ми пошаљете линк за регистрацију како бих постао члан БИСИС-а и на тај начин користио повољности и услуге.“

Из чега се може закључити да постоји заинтересованост корисника за коришћење електронских услуга библиотеке.

Један од корисника је замолио: „Помозите ми молим вас како да сврсисходно користим критеријуме „напредне претраге“ електронског каталога; наиме занимају ме књиге следећег садржаја:

- 1) љубавни/животни романи/приповетке (НЕ ласцивног/порнографског типа),
- 2) преферирам да су засновани на историјским догађајима,
- 3) страни аутори искључиво,
- 4) Књиге преведене на српски језик“.

Упутство му је послато и на тај начин му је олакшана и убрзана претрага жељене публикације.

Велики број питања је био у вези резервације одређених књига, углавном су то књиге новијег датум и за које постоји листа чекања.

Веома је битна и интеракција са корисницима, посебно у вези препоруке књига за читање. Поједина питања су се односила и на потражњу или препоруку за куповину књига којих нема у фонду. Једна од тражених књига које нема фонду јесте „Атомске навике“ Џејмса Клира.

На основу постављених питања може се закључити шта појединци студирају или које су професије. Један од студената се интересовао за литературу везану за апликације Eprints i Fedora, њихов развој, употреба и карактеристике, која му је потребна за израду дигиталних репозиторијума, затим употреба отвореног кода у библиотекама. Из ових захтева се могло закључити да је реч о студенту библиотекарства.

Затим, поједини студенти и истраживачи траже препоруку литературе за своје радове. Један од корисника се интересовао за литературу за израду мастер рада: „Прилог методологије израде дигиталног тезауруса за област теорије књижевност“. Одговор на питање је захтевао добро познавање теорије књижевности, а исто тако добро познавање предметног каталога библиотеке да би се пронашла потребна литература. Колеге су кориснику изашле у сусрет и препоручили потребну литературу.

Један о корисника је тражио: „Поводом боравка Срба из румунског Баната у Београду и поклоничком походу на Оплепац, наша певачка друштва и тамбураши, наступили су на Коларчевом универзитету у једном концерту, којег је и радио преносио. Сакупљам податке за грађу историје Срба и њихових збивања, мојег родног села Кеча, надамак Радојева с оне стране границе. Замолио бих вас да ми помогнете у мом подухвату.“ Овом кориснику су дата упутства како да претражи предметни каталог библиотеке.

Један од захтева корисника је био посебно интересантан, замолио је да му се пронађе књига чијег се наслова није сећао, а коју би волео опет да прочита и каже: „Читао сам је као клинац и мислим да је била у обавезној лектури али нисам сигуран. Ради се о неком клинцу који је ја мислим радио у циркусу а онда остаје сам са малим мајмуном и наступа по улицама и трговима ... Тога се једино сећам.“

Библиотекар који је задужен за сервис му је одговорио: „Након консултација са колегиницама са дечијег одељења, а на основу Ваших информација, оне претпостављају да је можда у питању књига Чудновате згоде шегрта Хлапића од Иване Брилић Мажуранић. Или је у питању неки наслов од Астрид Линдгрен. Надамо се да смо донекле помогли.“

На поједина питања на жалост није се могло позитивно одговорити: „Мала, танка књижица, домаћи писац, роман у стиховима, много смешна рима, али не с намером да насмеје, него је човек мислио да тако треба. Чини ми се да су иницијали М... С... Да ли знате о чему се ради? Купљено на неком Сајму књига, тамо неке 1980 и неке. Хвала унапред.“

Известан број корисника не врати књиге на време, заборави их негде на својој полици у кући или изгуби, па се јаве да их врате, или су на путу и не могу да продуже коришћење књига за које су задужени: „Скоро сам нашла књиге са ознаком библиотеке које је моја ћерка позајмила пре више година. Она се у међувремену одселила у иностранство, а ниједном није стигла каква опомена, па се то искрено и заборавило. Ја бих желела да те књиге вратим, ако је то могуће. Каква је процедура око враћања? Хвала унапред.“

Или:

„Нисмо у могућности да је одмах вратимо зато што смо у иностранству. Можемо једино поштом да пошаљемо. Хвала унапред за разумевање.“

Поједини корисници су тражили и запослење:

„Поштовани/а,

Након истраживања на интернету прикупила сам неколико информација на тему Како се постаје библиотекар. Након запослења, и минимум 9 месеци рада у библиотеци (уколико је особа завршила средњу школу) полаже се стручни испит. Наравно, у складу са нивоом образовања, разликују се и титуле након положеног одговарајућег стручног испита.

Сложићете се да посао библиотекара међу младима није најпопуларније занимање, али управо због тога и због немогућности да пронађем конкурсе или огласе за ову позицију, јако ми је тешко да сазнам којим путем да кренем. Да ли библиотеке просто имају попуњен капацитет запослених, и ту више нема места за нове особе? Или има наде да тврдоглаво трагање пробије пар пукотина како бих се промилала у свет библиотекарства?

Срдачно,

... ..“

Колеге су је саветовале где да се информисе о образовању библиотекара:

„Уредбом о каталогу радних места у јавним службама и другим организацијама у јавном сектору утврђен је попис радних места, као и потребан ниво образовања за сваку позицију унутар радне организације.

Високо образовање на пољу библиотечке и информационе делатности, и заштите библиотечке грађе нуде две високошколске установе у Србији, а више информација о студијским профилима можете прочитати на њиховим веб-сајтовима.

– Катедра за библиотекарство и информатику Филолошког факултета у Београду (<http://www.fil.bg.ac.rs/lang/sr/katedre/bibliotekarstvo-i-informatika/zaposleni/>)

– Катедра за језик, књижевност и библиотекарство Педагошког факултета у Сомбору (<http://www.pef.uns.ac.rs/index.php/2015-03-25-09-38-47/2015-03-27-07-36-28/katedra-za-bibliotekarstvo>)

Уколико желите можете нам послати Вашу радну биографију на мејл pitajbibliotekarabgb@gmail.com. Ваше податке чуваћемо у нашој бази кандидата и бићемо слободни да Вас контактирамо када будемо имали отворене позиције у складу са Вашим компетенцијама.“

Библиотека као институција тако и колеге, увек се труде да изађу у сусрет разним молбама, нарочито када су питању поклони: „Добар дан, зовем се“, радим као библиотекар у стручну школу у и хтела бих да питам дали можемо добити неколико књига на располагању нашим ученицима и наставницима припадницима српске мањине у? Знам да су тешка времена, али наша библиотека располаже застарелим насловима одатле и моја жеља да је мало обогатим и да ми као Срби ето имамо неколико наслова од српске књижевности. Хвала Вам унапред надајући се на позитиван одговор. С поштовањем“

Колеге су одговорили: „Одговор је позитиван. Само ће нам требати неко време да скупимо довољан број књига, али до лета бисмо могли да скупимо део књига и да се онда договоримо на који начин је најбоље да Вам то пошаљемо. Можете нам послати мејл на који можемо да Вас контактирамо када скупилимо довољан број књига или можемо да Вас контактирамо на мејл са којег сте и послали упит. У сваком случају бићемо у контакту, Ви нам се можете обратити у сваком тренутку на овај начин.“

Сервис „Питајте библиотекара“ користе и колеге из иностранства: „Добар дан, јавља се библиотекарка из Торонта, Канаде. Занима ме који систем каталогизације користите у библиотеци. Toronto Public Library користи Dewey Decimal Classification (DDC). Покушавам да откријем ваш систем гледајући књиге, али ми не успева. Хвала пуно, и желим вам све најбоље.“ Одговор колега је био: „...Користимо УДК, али за централну библиотеку користимо и *numeris curens* због величине фонда, тако да Вам је то можда мало збуњујуће. За остале библиотеке у мрежи користимо искључиво УДК. За све информације нас слободно контактирајте.“

Из овог истраживања се могло закључити да је било највише захтева за литературу потребну за писање семинарских, дипломских и мастер радова из различитих области. Ову услугу је велики број корисника користило за продужење коришћења публикација, као и за препоруку набавке појединих публикација којих није било у фонду. Сервис је омогућио једноставније и брже постављање захтева као његову бржу обраду. Подаци указују на потребну литературу која служи за допуну фонда библиотеке: сталним праћењем доступности литературе, одговарајући опсег покривености неког подручја, углед неког аутора и издавача. Сви ови подаци омогућују анализу и вредновање показатеља о успешности рада библиотеке кроз два сегмента: квалитет и расположивост библиотечке грађе.

ЗАКЉУЧАК

Савремено друштво захтева коришћење нових технолошких и информацио-них технологија, самим тим је изазвало велике промене у раду, како самих, јавних народних библиотека, тако и њених библиотекара.

Примена дигиталних технологија омогућила је библиотекама да део својих колекција учини доступним широј јавности. Чињеница је да дигитализација представља очување, промоцију и коришћење грађе у „виртуелном“ свету дигиталних технологија јавних библиотека. Са променама у библиотекама, од библиотекара се очекује спремност ка прихватању промена, које се могу савладати уз високо формално образовање и жељу за иновацијама у сврху сталног усавршавања услуга које пружају корисницима. Анализом примера из праксе, може се закључити да савремене технологије имају велики потенцијал за реализацију различитих облика сарадње библиотека и корисника. Библиотеке данас, а самим тим и библиотекари више нису само пасивни учесници у ширењу информација. Одговорност библиотека превазилази набавку и организовање публикација. Један од начина се постиже сервисима којима помажу корисницима да пронађу информације које су им потребне. Један од најкоришћењенијих сервиса је „Питај библиотекара“.

Коришћењем овог сервиса библиотеке, на добитку су и библиотекари и корисници. Многобројне су предности коришћења сервиса „Питај библиотекара“: доступан је корисницима 24 сата, пружа бесплатну, брзу, референтну услугу и основне одговоре на кратка, чињенична питања.

У складу је са тврдњом Бернија Слоана који каже: „Корисници не морају да буду забринути за радно време физичке библиотеке, а корисници не морају физички да иду у библиотеку да би приступили ресурсима. Истиче се важност да корисници буду у могућности да комуницирају са библиотечким особљем када је потребна помоћ“ (1998: 134)

ЛИТЕРАТУРА

- Билбија 2004: Биљана Билбија. *Основи дигиталне библиотекарства*. Бања Лука: Глас српски.
- Брофи 2005: Питер Брофи. *Библиотека у двадесет првом веку: нове услуге за информационо доба*. Београд: CLIO.
- Weinberger 2012: David Weinberger. „Library as Platform,” *Library Journal*, September 4, 2012. <<https://www.libraryjournal.com/story/by-david-weinberger>> [2012].
- Вранеш 2010: Александра Вранеш. „Алтернативна библиотека“. *Књижа и језик у развоју савременог друштва*. Зборник радова са Међународне научне конференције. Ур. Александра Вранеш, Љиљана Марковић. Београд: Филолошки факултет, 51-56.
- Вуковић, Рендић 2018: Оријана Вуковић, Александра Рендић. „Вјештине библиотекара савременог доба“. *Библиотекарство Српске*, год. VII, 7, 7-14.
- Вучковић 2003: Жељко Вучковић. *Јавне библиотеке и јавно знање*. Нови Сад: Библиотека Матице српске, Футура публикације.
- Горман 2007: Мајкла Горман. *Наше неуролозне вредности*. Београд: Филолошки факултет.
- Драгосавац 2016: Бранка Драгосавац. *Јавне библиотеке у Србији од 1901. до 1918*. Панчево: Градска библиотека; Ниш: Народна библиотека „Стеван Сремац“; Неготин: Народна библиотека „Доситеј Новаковић“.
- IFLA/UNESCO Манифест за јавне библиотеке. <<https://repository.ifa.org/bitstream/123456789/190/1/pl-manifesto-sr.pdf>> [1994].
- Ињац Малбаша 2016: Весна Ињац Малбаша. *Е-библиотека*. Београд: CLIO.
- Клејтон, Горман 2003: Питер Роберт Клејтон, Гари Јудин. *Управљање изворима информација у дигиталним библиотекама*. Београд: CLIO.
- Климпел, Ојлер 2019: Пол Климпел, Елен Ојлер (прир). *Будућности прошлости. Културно наслеђе у дигиталном свијету*. Београд: Народна библиотека Србије.
- Ле Коадик 2005: Ив Франсоа Ле Коадик. *Наука о информацијама*. Београд: CLIO, Народна библиотека Србије.
- Мангел 2008: Алберто Мангел. *Библиотека ноћу*. Београд: Геопоетика.
- Милер, Милер 2006: Жоел Милер, Жан Луј. *Менаџмент библиотеке*. Београд: CLIO.
- Mattern 2014: Shannon Mattern. „Library as Infrastructure“. *Places journal*, June 2014. <https://placesjournal.org/article/library-as-infrastructure/?gclid=Cj0KCQiAmKiQBhCIARIsAKtSj-II87cpr1Z3vyQ-fPfnhpdhJmzUV9Fh2aDHbtc_Ykw4WnDpcC46WdYaAgwcEALw_wcB&cn-reloaded=1> [15.02.2022].
- Sloan 1998: Bernie Sloan. „Service perspectives for the digital library: remote reference services”, *Library Trends*, 47. br.1, 117-143.
- Хамваш 1992: Бела Хамваш. *Хијерионским есејима*. Нови Сад: Матица српска, 193-203.
- Шарић, Дуновић и др. 2018: Мирела Шарић, Татјана Дуновић и др. „Прилагођавање народних библиотека изазовима данашњице“. *Библиотекарство Српске*, год. VII, 7, 107-122.

Olivera D. NASTIĆ

PUBLIC LIBRARIES AND USERS IN 21ST CENTURY

SUMMARY

With the development of new technologies, the logical question is what will libraries look like in the future, will they have physical space? What is certain is that libraries will remain centers of knowledge and information, only that in the future printed books will be slowly replaced by electric readers and electronic books. One of the roles of public libraries in the 21st century is to be the bearers of the digitalization of heritage culture, which will make it available to everyone electronically. Creating new ways for users to access knowledge is an effective response to the challenges that this sector will face in the near future. This changes the way of communication with users. One of the ways to actively communicate with users is the „Ask a Librarian“ service. Communication between librarians and users is key to designing and implementing new types of services and knowledge.

Key words: public libraries, digital libraries, hybrid libraries, librarians, users, „Ask a Librarian“.

