

Драгослава Родаљевић
библиотекар саветник
Народна библиотека Ужице
dragoslavaue@gmail.com
dragoslava@biblioteka-uzice.rs

УДК: 027:004.9
DOI: 10.7251/BSCSR1405143R

ЕЛЕКТРОНСКИ ИЗВОРИ СА ДАЉИНСКИМ ПРИСТУПОМ, САВРЕМЕНА УСЛУГА У ЈАВНИМ БИБЛИОТЕКАМА

Сажетак: Савремена библиотечка пракса је обogaћена обиљем информација доступних на електронским изворима. Електронске изворе са даљинским приступом чине подаци доступни преко Интернета што подразумева да их често не можемо описати јер нам нису јасни локацијски подаци, ком серверу се приступа, ког је типа и капацитета и да ли је сервер у земљи или иностранству, ко је власник и финансијер. Доступност података је такође променљива као и садржај. У овом раду ће бити дат преглед неопходних корака као би се успешно развијала услуга коришћења електронских извора са даљинским приступом првенствено са становишта јавне библиотеке у малим срединама у Србији. Рад ће се бавити потребама корисника за овом услугом и како ту потребу развијати код циљних група. Разматраће се и неопходни предуслови за успешан развој ове врсте услуге.

Кључне речи: електронски извори са даљинским приступом, јавна библиотека, базе пуног текста, Интернет, информационе потребе корисника, библиотечка услуга.

Услуге у јавним библиотекама су намењене локалној заједници и треба да буду креиране за све групе будућих корисника. Код креирања услуга морамо имати у виду друштвене промене, развој локалне заједнице, демографска кретања, образовни систем и друге чињенице и услове у којима делује библиотека. „Јавна библиотека обавезно треба да пружа услуге на основу анализе библиотечких и информационих потреба локалне заједнице. Када се планирају услуге обавезно треба успоставити недвосмислене приоритете и стратегију за побољшање снабдевања услу-

гама у средњорочном и дугорочном периоду. Треба стварати и унапређивати услуге за одабране циљне групе, и обезбедити их само ако такве групе постоје у заједници.¹ Развијање библиотечких услуга и њихово проширење захтева стрпљиво планирање и истрајан рад на остварењу одговарајућих циљева. Некада су нам довољни статистички прегледи са последњег пописа становништва да би смо прецизније одредили приоритете у развоју услуга. Некада ћемо услугу развијати иако је тренутно мали број будућих корисника у могућности да је користи јер је процена да ће она у пуној мери заживети тек за неколико година јер постоје таква искуства у развијеним срединама. Увек морамо имати на уму да се свака услуга развија у дужем временском периоду да би достигла свој максимум у одговарајућој групи корисника а да се може уништити сав напор са једним погрешним потезом.

Поред књига и докумената библиотека својим корисницима омогућује приступ информацијама доступним преко електронских извора у дигиталном облику. Развојем збирки CD-ROM-ова, DVD-а, CD-а и е-књига настоје осавременити своје услуге. Неке информације су двојачко присутне на различитим носачима у штампаној и дигиталној форми али све чешће долазимо у ситуацију да се због брзог научно-технолошког развоја информације објављују само у електронском облику. Издавачи све чешће увиђају да је економичније уместо штампања референсних дела поставити електронска издања истих на сајт и уредно их допуњавати новим научним чињеницама. Такав вид издаваштва је и за кориснике функционалнији јер добијају увек најновије научне информације. Такође настају индексирани базе података тако да се напредним техникама претраживања може брзо доћи до поузданих, сређених и валоризованих

¹ Гордана Љубановић, прев. IFLA/UNESCO смернице за развој јавних библиотека (Београд: Народна библиотека Србије, 2005) стр. 24.

података из одређене области. На стварању и уређивању оваквих агрегатора (база) раде тимови врхунских стручњака и гарантују поузданост података. Неке од тих база су у слободном приступу а за неке библиотека може плаћати новчану надокнаду како би својим корисницима омогућила приступ. Претплате за овако уређене електронске изворе често су високе и недостижне када је појединачан корисник у питању.

Електронски извори са даљинским приступом чине информације доступне на Интернету којима се приступа преко персоналних рачунара на мрежи. Развојем Виртуелне библиотеке Србије и система узајамне каталогизације библиотечки систем Србије ствара такве изворе у слободном приступу и стога све јавне библиотеке у Србији требају радити на развоју ове услуге код својих корисника што укључује њихово образовање за коришћење Интернета, без обзира да ли је библиотека у систему Узајамне каталогизације COBISS.RS или не. За јавне библиотеке у малим срединама је важно да имају добро оспособљене библиотекаре како би удовољиле потребама корисника јер расте број људи који имају приступ Интернету у мањим местима, било преко мобилне телефоније или персоналних рачунара. Како наш образовни систем не поклања адекватну пажњу информационој писмености током формалног образовања јавна библиотека је једина институција која може надокнадити штету која је због тога настала. Адекватним образовним програмима може знатно допринети смањењу јаза између информационо богатих и информационо сиромашних група у свом окружењу². Пошто су људски ресурси ограничавајући фактор проблем би се могао адекватно третирати уз помоћ матичне службе Библиотечно-информационог система Србије.

² Гордана Љубановић, прев. , IFLA/UNESKO смернице за јавне библиотеке (Београд: Народна библиотека Србије, 2005) стр. 8.

Коришћење електронских извора са даљинским приступом као посебан вид услуге у јавним библиотекама захтева од библиотеке и њеног финансијера да обезбеди одговарајућу опрему. Посебну пажњу треба посветити стручном оспособљавању запослених. Према Закону о библиотечко-информационој делатности³ библиотекарски су дужни да прате развој струке како би на што бољи начин одговорили потребама савременог корисника. На врху Библиотечко-информационог система Србије је национална установа, Народна библиотека Србије, у чијој надлежности је осмишљавање образовног програма и његова реализација. Образовна понуда је добра али није осмишљен мотивациони део за анимирање стручног особља да те могућности образовања у струци и користи. Ако не постоји систем вредновања, бодовања и напредовања у струци велика већина иде линијом мањег отпора и не прати развој библиотекарства. На такав начин лишавају се становници читавих регија могућности да користе информације које им држава обезбеђује инвестирајући огромна средства у развој библиотечко-информационог система. Крајњи резултат, неселективна и бесплатна доступност поузданих информација преко БИС⁴-а, је поражавајући у многим мањим местима. Пажљивим осмишљавањем програма напредовања може се много тога постићи. У Хрватској похађање семинара и креативних радионица има обавезујући карактер да се исте теме реализују у локалној заједници по принципу концентричних кругова. Сличан модел би и код нас дао позитивне резултате и ствари би се покренуле са мртве тачке.

³ Закону о библиотечко-информационој делатности (Сл. Гласник РС 52/11), члан 49. став 1. “Запослени у библиотечко-информационој делатности дужан је да се стално усавршава за обављање стручних послова”

⁴ Библиотечко-информациони систем

Образовање библиотекара би неизоставно морало имати обавезујући карактер за сваког појединца који ради са корисницима. Коришћење напредних техника претраживања, Булових оператора и формирање сложених израза за претраживање је обавезни део образовања намењеног библиотекарима како би брзо и поуздано дошло до тражене информације у бази података каква је COBIB.RS⁵ или пак у агрегаторима који генеришу више база. Овај пакет неопходних знања сада млади библиотекари добијају у програму за полагање стручног испита, али старије генерације ће бити активне још десетак година у библиотекарству без адекватне обуке у овој области. Добро обучен библиотекар може успешно доприносити процесу проналажења и коришћења информација, чинећи иначе непознате или неприступачне изворе доступним и штедећи време корисника.⁶

Библиотечка услуга коришћења електронских извора у јавној библиотеци је намењена различитим групама корисника па се и план развоја мора конципирати према одређеној групи. Библиотека треба креирати одговарајући ниво потражње својих услуга, код потенцијалних корисника.

Развојем Виртуелне библиотеке Србије чији смо део постали 2004 године указала се потреба за едукацијом библиотечног кадра о доступним електронским изворима који ствара БИС Србије као и едукацијом корисника. Маркетинг нове услуге смо радили кроз локалне штампане медије серијом чланака о новинама у библиотекарству као и у оквиру конференција за штампу. Посебна потреба развоја маркетинга услуге коришћења електронских извора са даљинским приступом јавила се у области доступности научних информација. Цео пројекат су водиле велике биб-

⁵ Узајамна база података COBIB.SR обухвата до сада 160 библиотека у Србији и има 2.560.728 записа, податак преузет са сајта <http://www.vbs.rs/> (12.06.2013)

⁶ Питер Брофи, Библиотека у двадесет првом веку (Београд: Clío, 2005)121

лиотеке, Народна библиотека Србије, Библиотека Матице српске, Универзитетска библиотека "Светозар Марковић" Београд и Министарство науке РС и Министарство културе РС. Формирањем Одељења за научне информације као посебне организационе јединице у Народној библиотеци Србије и реализацијом пројекта КоБСОН⁷ домаћој научној јавности је обезбеђен приступ страном стручној периодици. Своје потребе за страном стручном периодиком наставно особље факултета је изражавало преко библиотечког система на факултетима и институтима. На основу исказаних потреба рађена је претплата на базе стручне периодике а корисници су их могли користити преко рачунара на академској мрежи или пак са улазним шифрама и потписаним уговорима са персоналних рачунара који нису користили академску мрежу преко портала КоБСОН. Упоредо са овим пројектом настаје и Српски цитатни индекс⁸ као индексирана база домаће стручне периодике, излази нови правилник о уређивању научних часописа, формирају се научни одбори за категоризацију истих а нешто касније се формира и DOI- Србија⁹. Научне информације у Србији постају доступне у досада невиђеном обиму свим научним

⁷ Конзорцијум билиотека Србије за обједињену набавку (КоBSON) . У циљу оптимализације набавке научних информација водеће билиотеке у Србији су 2001. г. формирале Конзорцијум (НБС, БМС, Универзитетске билиотеке у Београду, Нишу и Крагујевцу и Библиотека САНУ). Неки од циљева су прелазак са папирних издања на електронска када је страна стручна периодика у питању и унапређење приступа електронским информацијама као и промоција домаћег научног издаваштва.

⁸ СЦИндекс има 1.878.022 референци из 139.896 чланака од којих 51.546 у виду пуног текста , податак преузет са сајта <http://scindeks.ceon.rs/> (14.06.2013)

⁹ DOI (**digital object identifier**) – Србија, је формиран 2005 . Центар за научне информације у НБС води пројекат и део је европског система DOI. DOI– Србија је репозиториј који садржи чланке из водећих српских научних часописа у слободном приступу. До сада је обухваћено 66 водећих домаћих стручних часописа а база има 23867 чланака доступних у пуном тексту, података преузет са сајта <http://www.doiserbia.nb.rs> (10.04.2013)

радницима који раде у установама чији је оснивач Република Србија. У пракси се показало да је лакше било изградити један тако комплексан систем него укључити све потенцијалне кориснике да га користе. Маркетинг услуга је ишао преко библиотека и након неког периода су се показале мањкавости библиотечког система у пуној мери. Специјалне библиотеке нису успеле да се наметну у образовним институцијама и адекватно приближе нове сервисе стручном особљу. Библиотекари, с обзиром да се традиционално налазе на маргинама образовних институција, углавном остају неактивни или се њихов глас слабо чује код владајућих структура високошколских институција. У таквим околностима информација о новој услузи се ширила од великих библиотека ка матичним библиотекама које су их требале дистрибуисати у локалној заједници али скоро нико то није озбиљно схватио, сви су имали “важнијих” проблема којим су се бавили: недостатком новца, недовољним бројем стручног и обученог кадра и тд. Са тачке корисника баш ове мањкавости библиотечког система су могле бити адекватно превазиђене новом услугом, коришћењем електронских извора информација али библиотекари то нису тако разумели.

Паралелно због важности примене научних открића у медицини радио се маркетинг услуге посебно намењен лекарима у мањим местима као и групни едукативни рад са корисницима научних информација. Много се радило на маркетингу али крајњи број корисника научних информација слабо је растао. Да би смо ствари покренули са мртве тачке у Ужицу смо организовали низ презентација о овој теми. Мр Биљана Косановић, начелница Центра за научне информације у НБС имала је прву презентацију у Златиборском крају 2004. г. у Институту за штитасту жлезду и метаболизам Чигота за лекаре здравственог центра Ужица. Одабрали смо Институт Чигота зато што су имали добро

опремљену конференцијску салу, одазив лекара је био мали, чак ни библиотекари из високошколских установа нису дошли а о професорима да и не говоримо. Свима је претходно била уручена писана информација о КоБСОН-у али очито да руководство институција није имало слуха за важност тако значајног пројекта. Неког помака је ипак било. У самом Институту Чигота су схватили да се најновије информације везане за дијететику и ендокринологију могу користити у свакодневној пракси и они су постали светла тачка у коришћењу КоБСОН-а. Стручно особље је обезбедило шифре за удаљени приступ преко портала КоБСОН и 35000 научних часописа из свих научних области им је било доступно на радном столу преко рачунара на Интернету. Лекари би у току дежурства прикупљали нове информације из одређених области а сутрадан би на колегијуму изнели резултате колегама. Важну улогу је одиграла колегиница из специјалне библиотеке ове установе¹⁰ добро осмишљеним маркетингом услуге. Гости хотела, професори и лекари најчешће из Београда и Новог Сада, су имали могућност да са рачунара из библиотеке Института користе КоБСОН док бораве на одмору или лечењу. Народна библиотека Ужице је организовала стручне скупове у Институту Чигота на којима су се поред других тема увек презентовале новости из КоБСОН-а али број корисника у циљној групи није растао. Размишљали смо како доћи до циљне групе јер је немогуће да научни радници у Ужицу нису заинтересовани за стране научне информације - професори Учитељског факултета, Високе пословно-техничке школе, постдипломци, лекари и специјалисти Златиборског региона. У Здравственом центру Ужице ради око 650 лекара од којих је 165 доктора меди-

¹⁰ Мирјана Црнчевић, виши библиотекар, специјалне библиотеке Института за штитасту жлезду и болести метаболизма Чигота на Златибору

цине, 411 специјалиста¹¹ а само њих десетак користи научне информације преко КоБСОН-а, нисмо могли бити задовољни постигнутим. Сав рекламни материјал смо добијали од тима који води КоБСОН и дистрибуисали заинтересованим корисницима, али мали број је долазио у библиотеку. Упућивање корисника на НБС да би добили приступну шифру се показало као могућа препрека па смо то организовали на другачији начин. Заинтересовани корисници су потписивали уговоре код нас у библиотеци а скениране уговоре смо ми слали е-поштом у Центар за научне информације НБС док је корисник на своју е-пошту добијао лозинку и шифру за удаљени приступ на портал КоБСОН. Схватили смо да маркетинг услуге у локалној заједници треба да одради наша библиотека, али нисмо могли имати радника који би се посветио тој услузи и приближио сервис КоБСОН па смо се у месецима смањених програмских активности више посветили осмишљавању маркетинга. Кренули смо у сусрет будућим корисницима најпре преко управа, односно директора. Организовали смо презентације о Научним информацијама за колеге библиотекарe, за професоре и лекаре у њиховим установама и тако припремили пут за колега из НБС-а. То се показало веома корисно јер први сусрет са информацијом код будућих корисника не даје неки значајан резултат али им омогућава да дефинишу своје дилеме у питања на која ће добити одговор, ако не на нашој презентацији, онда сигурно на презентацији коју су држале колегинице из Центра за научне информације НБС-а. Током тих презентација је било могуће потписати уговор о коришћењу информација преко КоБСОН-а, што су сви присутни и искористили. Већина корисника овог сервиса информација није била у прилици да похађа образовне програме Центра за научне информације НБС-а који су се одвијали у Београду. Упутства за

¹¹ Подаци из 2004, са сајта Града Ужица преузети (10.04.2013)

претраживање неких база и сервиса су остајала недоступна крајњим корисницима што смо превазилазили едукацијом библиотекара и прикупљањем информација е-поштом и телефоном. Универзитетска библиотека у Београду поклања значајну пажњу едукацији корисника за претраживање стране стручне периодике, такође се објављују чланци у стручној периодици о претраживањима електронских извора. Колико ми можемо ухватити корак са могућности-ма пружања услуга у савременом библиотекарству никада није до краја дефинисано, ја бих рекла да је много важније да не изгубимо интерес да напредујемо у овој области од тога колико тренутно постижемо. Често је довољно знати од кога можемо добити потребне информације.

Поред горе поменутих електронских извора са даљинским приступом Народна библиотека Ужице је била укључена 2005. г. у донацију Теленора за приступ Медијској архиви Ебарт¹² у првом кругу када је Теленор донирао 25 матичних библиотека у Србији. Када је Теленор престао да донира улаз у овај сервис ми смо се потрудили да тек започету нову услугу не прекидамо, некада смо сами финансирали из сопствених средстава а један период је то радило Министарство културе РС. Архива је од тада непрекидно доступна са рачунара у Народној библиотеци Ужице.

НБУ од јуна 2010. године има претплату на базу правних текстова Параграф/Нет која је такође доступна нашим корисницима са рачунара у НБУ. Коришћењем ове базе омогућено је да заинтересовани корисници буду упознати са целокупном правном регулативом из свих области. База садржи пречишћене текстове закона као и неважеће чланове који су видљиви у претраживању као прецртани и доступни у пуном тексту. Поред закона и свих подзаконских

¹² Ебарт/Медијска архива домаћих најтиражнијих дневних новина и листова. Дневне новине су у архиви доступне са закашњењем од 48 сати.

аката садржи и службене листове градова и општина као и моделе свих типова докумената. Коришћење електронских база је најпре захтевало да се стручно особље упозна са новим електронским изворима а затим да упути странке на њих и обучи их за коришћење истих. Догађало се да, по навици, библиотекар не упути на дати извор иако је доступност информације у електронском облику далеко ефикаснија но у штампаном извору. Време прилагођавања смо настојали свести на најмањи могући период.

Коришћење ових извора је увек везано за библиотекара јер је приступ базама могућ само преко шифре коју је добила установа. Услугу дајемо бесплатно за наше кориснике а остали суграђани је могу добити уз надокнаду за коришћење Интернета. Маркетинг услуге увек изнова осмишљавамо и креирамо.

Развој нове услуге траје годинама док не постигне свој максимум у одређеној групи корисника. Коришћење електронских извора са удаљеним приступом на неки начин није директно услуга библиотеке, осим ако је корисници не користе са рачунара у библиотеци, али њен маркетинг и обука будућих корисника је свакако посао библиотекара. Потреба за осмишљеним програмом образовања о електронским сервисима информација, како у слободном тако и ограниченом приступу, ће постојати у наредном периоду све дотле док тај вид образовања не буде део обавезног формалног образовања. Наш образовни систем се тешко прилагођава потребама савременог корисника, тзв. Google генерације, па је за сада стручно особље у јавним и специјалним библиотекама кључни фактор у едукацији корисника и будућих корисника електронских извора са удаљеним приступом. Народна библиотека Ужице је организовала низ предавања за ученике завршних разреда средњих школа у Ужицу о коришћењу електронских извора и електронског каталога и доступности научних информација у Срби-

ји. Акредитовали смо образовни програм за школске библиотекаре код Завода за унапређење образовања (ЗУОВ)¹³. Након одржаног семинара библиотекарски су били дужни одржати презентације за ученике и наставнике у својим школама. По повратним информацијама то су стварно и одрадили у једној основној школи и једној средњој. Библиотекарка у основној школи је радила презентацију узајамног електронског каталога и Виртуелне библиотеке Србије свим осмим разредима у својој школи а колегиница у средњој школи прилагођену презентацију је радила и за наставно особље и за ученике. Од двадесет и једног полазника семинара само је двоје исту едукацију одрадило у својој школи. То показује који ниво мотивације за унапређење праксе имамо код стручног особља у библиотекарству. С обзиром да улазимо у еру веће доступности обиља информација на Интернету едукација корисника о поузданим изворима информација и опасностима од злоупотребе Интернета треба да буде приоритет образовних пројеката јавних библиотека као и школског система код нас. У многим државама света неопходна информациона писменост у коришћењу Интернет ресурса је део образовног система. У САД-у су ове области ушле у образовне програме од основног до факултетског образовања још од 1996. г.¹⁴ Јавне библиотеке треба синхронизовано да раде са образовним системом и своје програме да осмисле за групе корисника које нису обухваћене формалним школским образовањем, али због мањкавости образовног система често се баве едукацијом школараца. Народна библиотека Ужице је реа-

¹³ Школске и јавне билитеке на заједничком задатку, програм акредитован код Завода за унапређење образовања и васпитања за 2011/2012, 2013/2014 годину, аутори и реализатори Ратка Вучковић, Анђа Бјелић и Драгослава Родаљевић.

¹⁴ Др Ненси Пикеринг.-Томас. "Могућности и проблеми у потрази за информацијама у виртуелном информационом оквиру", *Информациона писменост и доживотно учење* (Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду; Библиотекарско друштво Србије, 2008) 390.

лизовала и пројекат који се бави компјутерским описмењавањем својих суграђана старије животне доби.¹⁵ У оквиру ове едукације неколико часова је посвећено могућностима коришћења информација које настају у оквиру ВБС-а.

Да би смо успешно развијали услугу коришћења електронских извора са даљинским приступом најпре смо обезбедили неопходну опрему. Највећи број рачунара је обезбеђен преко пројекта “Трг мултиурбан” финансиран од IRD-а под покровитељством USAID у 2003 години. Том приликом поред друге опреме смо добили и 13 рачунара Пентијум четворке, 2 скенера, 3 матрична штампача. Библиотека је обезбедила посебну Интернет везу са могућностима повећања протока информација, тзв. Профи плус. Затим су уследили други пројекти у оквиру којих смо уз програмски део увек настојали од финансијера добити и нешто од рачунарске опреме како би смо заменили старе рачунаре новијим или повећали укупан број рачунара. Библиотека у свом финансијском плану настоји обезбедити средства за куповину бар једног до два рачунара годишње. У 2012. години смо преко пројеката обезбедили 4 рачунара.¹⁶ Народна библиотека Ужице је такође у оквиру пројекта “Електронски приступ заштитнику грађана” добила један рачунар, 1 ласерски штампач и скенер.¹⁷

¹⁵ Пројекат “Кликни и упознај дигиталне изворе информација - информатичко описмењавање особа средње и старије животне доби” је суфинансиран од Министарства културе РС. Пројекат ће наставити са својом реализацијом образовног програма више година у наредном периоду.

¹⁶ Преко пројекта Кликни и упознај дигиталне изворе информација – 3 рачунара и 1 ласерски штампач, три веб камере и три пара слушалица, финансијер МКРС. Преко пројекта “Профил, анфас, полупрофил” један рачунар, штампач и Интернет везу за огранак библиотеке у Севојну, финансијер Град Ужице

¹⁷ Пројекат “Електронски приступ заштитнику грађана” финансира Влада Краљевине Норвешке а партнери у пројекту су Заштитник грађана РС и Библиотекарско друштво Србије.

Народна библиотека Ужице сада има 19 рачунара на Интернету од којих је 7 рачунара намењено корисницима (5 у Интернет клубу и 2 на позајмним одељењима).

Радећи систематски дужи низ година на развоју нове услуге запазили смо да је жива реч незамењива. Поред штампаних упутстава, емисија и чланака у локалним листовима, информације у личном контакту имају највећу снагу и охрабрују кориснике да сами уз нашу асистенцију дођу до електронских извора и информација доступних на такав начин. То је перманентан рад свих запослених и јако је важно да библиотечки колектив функционише као тим. Дугогодишњи напори су дали добре резултате и у области издавања стручне периодике у Ужицу тако да сада имамо више научних часописа. Зборник Учитељског факултета у Ужицу је научни часопис од националног значаја. Историјска баштина, часопис Историјског архива, и Ужички зборник, часопис Народног музеја Ужице, су научни часописи. Медицински гласник Института за штитасту жлезду и болести метаболизма Чигота на Златибору је такође научни часопис из области ендокринологије. Захваљујући доброј сарадњи са Центром за научне информације и сарадњи са Медицинским факултетом у Београду прилози у овом часопису су задовољили критеријуме научних часописа из области медицине у свету. Последњих десет година је проверавано на плагијат и ни један чланак није имао плагијата тако да су након техничке припреме од 2012. доступни у најпознатијој бази из медицине Медлајн. Овај часопис је иначе доступан у пуном тексту и у Српском цитатном индексу али искорак који је направљен уласком у базу Медлајн је значајно много. Часопис је постао доступан светској стручној јавности као релевантан у својој области и по извештају о цитираности који редовно доставља база EBSCO за период од 1.10 до 31.12. 2012. г. Има око 1000 преузетих чланака. Чланке су преузимали инсти-

тути широм света. Цитираност и утицајност овог часописа ће знатно брже расти када се налази у светској бази стручне периодике што је веома значајно за ауторе и промоцију српске науке у свету.

Развијање услуге коришћења електронских извора са даљинским приступом у јавној библиотеци временом ће вероватно прерасти у услугу електронске библиотеке, са свим атрибутима који је чине, као систем организованих и уређених информација којима се приступа преко Интернета. Свака библиотека ће према својим корисницима градити електронску читаоницу¹⁸ имајући у виду њихове потребе. При креирању електронске библиотеке треба узети у обзир не само кориснике у својој локалној заједници већ и широм света а поготову нашу дијаспору.

Развој библиотечке услуге за поједине групе корисника треба прецизно планирати. Неки важни кораци су:

- идентификовати групу корисника за коју развијамо нову услугу у својој средини
- јасно дефинисати информативне, културне и образовне потребе те групе
- спровести истраживање потреба на репрезентативном узорку групе
- јасно прецизирати који библиотечки извори на најбољи начин могу задовољити потребе
- обезбедити неопходну опрему
- обезбедити одговарајућу обуку стручног особља у библиотеци
- обезбедити обуку корисника за коришћење електронских извора
- радити истрајно на маркетингу услуге
- развијати тимски дух у колективу

¹⁸ Нада Арбутина, Мултифункционалне електронске читаонице, Панчевачко читалиште, год. 7, бр. 13 (2008): 51-55.

На крају требамо бити истрајни и стрпљиви, добар резултат неће изостати а углед библиотеке ће порасти, како у локално заједници тако и шире.

Литература:

1. Арбутина, Нада. "Мултифункционалне електронске читаонице". *Панчевачко читалиште* год. 7. бр. 13 (2008):51-55
2. Brofi, Piter. *Biblioteka u dvadeset prvom veku*. Beograd:Clio, 2005
3. Библионет: дани матичних билиотека Србије 2008. *Библиотечке услуге*. Београд: Заједница матичних билиотека Србије; Градска билиотека Суботица, 2008
4. Град Ужице, "Здравствени центар Ужице", <http://www.graduzice.org/Zdravstvo-54-1> (преузето 10.04.2013)
5. Закон о билиотечко-информационој делатности (Сл. Гласник РС 52/11)
7. Љубановић, Гордана прев., IFLA/UNESKO смернице за јавне библиотеке. Београд: Народна билиотека Србије, 2005.
8. Народна билиотека Србије, "DOI SERBIJA", <http://www.doiserbia.nb.rs> (преузето 10.04.2013)
9. Народна билиотека Србије, "Виртуелна билиотека Србије", <http://www.vbs.rs/> (преузето 12.06.2013)
10. Народна билиотека Србије, "Српски цитатни индекс", <http://scindeks.ceon.rs/> (преузето 10.04.2013)
11. Пикеринг-Томас, Ненси."Могућности и проблеми у потрази за информацијама у виртуелном информационом оквиру". *Информациона писменост и доживотно учење*. Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду; Библиотекарско друштво Србије, 2008.

Electronic resources with remote access, service in public libraries

Summary: Contemporary library practice is enriched by a wealth of information available in electronic resources. Electronic resources with remote access are data available over the internet which means that they often can not be described because of unclear location data, or server, of what type and capacity, and if the server is in the country or abroad, who is the owner and financier. Availability of data is also variable, as well as the content. In this paper we will discuss the necessary steps to successfully develop the

use of electronic service of remote access primarily from the standpoint of public libraries in small communities in Serbia. The paper will address the needs of the users of this service and the development of that need in the target group. Necessary conditions for the successful development of this type of service will be considered.

Key words: Electronic resources with remote access, public library, full-text database, Internet, user's need for information, library service.