

Драгослава Родаљевић

dragoslavaue@gmail.com

Бојана Маринчић

bokyuue@gmail.com

Душица Мурић

dudabiblio@gmail.com

Народна библиотека Ужице

УДК: 027.022(497.11)

DOI: 10.7251/BSCSR1908112R

У СУСРЕТ ПОТРЕБАМА КОРИСНИКА - примери из Народне библиотеке Ужице-

Сажетак: У време када се техника и технологија развијају невероватном брзином, пред библиотекама се налази велики задатак да буду што успешнији посредник између библиотечко-информационих ресурса и потреба постојећих и потенцијалних корисника. Самим тим библиотеке у главни фокус деловања стављају директне и потенцијалне кориснике. У раду су представљени пројекти који су реализовани у последњих неколико година у Народној библиотеци Ужице. Пројекти су усмерени ка слепим и слабовидим корисницима, информатичком описмењавању старијих лица као и информационој и медијској писмености средњошколаца и студената. **Кључне речи:** корисници, Народна библиотека Ужице, особе са оштећењем вида, медијска и информациона писменост, информатичко описмењавање старих.

Увод

Као и друге јавне институције и јавне библиотеке су на удару великих технолошких, економских, друштвених и културних промена. Нове технологије доносе и нове проблеме, индивидуално-психолошке, организационе и институционалне природе. Све су израженија буџетска ограничења која ограничавају пословање јавних установа

према тржишним и маркетиншким захтевима.¹ Да би јавне библиотеке могле да одговоре на захтеве савременог доба, потребно је имплементирати нове технологије, реформисати услуге, истраживати потребе и захтеве најширег круга корисника у локалној заједници. Народна библиотека Ужице се труди да испуни задата очекивања и у ту сврху је осмислила низ пројеката и активности намењених различитим групама корисника. Главни циљ пројеката који су реализовани последњих година било је информатичко описмењавање локалног становништва различитог старосног доба, а посебан део је посвећен слепим и слабовидим особама.

Библиотечке услуге за особе оштећеног вида у Народној библиотеци

Јавна библиотека представља локални центар информација и знања, доступан свим својим корисницима под једнаким условима. Услуге јавне библиотеке су равноправно усмерене ка свима без обзира на полну, расну, верску или било коју другу припадност.² Особе са оштећењем вида односно следе и слабовиде особе се сусрећу са многим тешкоћама како у образовању тако и у приступу информацијама. Оне су уједно и једини корисници библиотека којима није доступна стандардна штампана грађа. Потребне за библиотечком грађом особе оштећеног вида углавном остварују кроз услуге специјалних библиотека за следе али значајну улогу у описмењавању могу имати локалне, јавне библиотеке. Оне су територијално ближе овим особама и самим тим су по логици ствари место где се поред свог Удружења обраћају за помоћ и потребне информације. Јавну библиотеку, поред међународних, обавезују и многи домаћи прописи који

¹ Жељко Вучковић, *Јавне библиотеке и јавно знање*, (Београд: Библиотека Матице српске, Футура публикације, 2003), 119.

² Ифла Манифест за јавне библиотеке, <http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-sr.pdf> (преузето 01.06.2016)

уређују правну регулативу у области права особа са инвалидитетом. Међународни прописи су: *Универзална декларација о правима човека* на основу које свима припадају иста права и слободе, у односу на разлике било које врсте као што су раса, пол, националност, боја, инвалидитет или било који други статус, Међународна конвенција о правима особа са инвалидитетом, која је уједно и први правно обавезујући документ усвојен под окриљем Уједињених Нација, а који искључиво уређује материју инвалидности. Међу домаћим документима који уређују област права особа са инвалидитетом најзначајнији су: *Ратификована конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом*, *Опциони протокол о процедурама и условима правне заштите особа са инвалидитетом* као и *Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом*. Докумената која уређују права особа са инвалидитетом у области библиотекарства су: *Закон о библиотечко-информационој делатности* (Сл. Гласник РС 52/2011) члан 6, став 3, и члан 29, став 3 као и *Закон о обавезном примерку публикација* (Сл. Гласник РС 52/2011) члан 7, став 3, и члан 8, став 1 и 3. Закон о библиотечко-информационој делатности прописује обавезу да библиотеке набављају библиотечку грађу и изворе у складу са потребама најширег круга корисника, укључујући и потребе корисника са инвалидитетом, док на основу Закона о обавезном примерку публикација, слепим и слабовидим корисницима стоје на располагању и све електронске копије публикација из текуће издавачке продукције, почевши од дана ступања закона на снагу.³

Визуелни инвалидитети су најбројнији и њима је најпотребнија алтернативна грађа. Светска здравствена организација процењује да је 2002. године било 161 милион људи са оштећењем вида, од којих је 37 милиона било слепо. Стручњаци Организације предвиђају да ће до 2020. овај број

³ Драгана Милуновић, *Ка кориснику са инвалидитетом* (Београд: Народна библиотека Србије, 2012), 27-29.

нарасти до 76 милиона. То представља могућих 76 милиона људи који неће моћи да користе традиционалну штампу.⁴ У Златиборском округу има око 211 слепих и слабовидих, док град Ужице броји око 153 особе са оштећењем вида. Најновији подаци светских истраживања говоре да је свега 7% публикација од укупног броја објављених публикација у свету доступно особама са оштећењем вида.

У 2014. години у Народној библиотеци Ужице реализован је пројекат „Услуга за све: развој и формирање библиотечких услуга за слепа и слабовида лица“ који је суфинансирало Министарство културе и информисања Републике Србије. Средствима добијеним на конкурс набавили смо рачунар и најсавременије софтвере. Набављени су: Jaws, Areadler, Finereader, скенер који уз помоћ Areadlera скенирани текст претвара у рачунарски читљив текст, што представља велико олакшање посебно за ученике и студенте који имају проблем са видом, као и Plekstalk апарат који представља репродуктор односно снимач гласа и књига. Особе са потешкоћама у читању поред основног проблема имају и проблем са самосталним кретањем што додатно отежава њихову заинтересованост за учествовање у разним активностима. Код формирања библиотечких услуга за слепе јако је битна сарадња са локалним удружењима.

Да бисмо могли да инплементирамо услугу у своје окружење, било је потребно савладати софтвере намењене слепим особама и разумети њихове потребе и очекивања. У складу са тим, најбоље се учи од особа које имају проблем са видом, а савладале су све оно што ми желимо да покажемо другима. Уз помоћ фирме Gloria Ferrari d.o.o ангажовали смо Градимира Крагића, инструктора информационих технологија који је иначе и сам особа са инвалидитетом. Искуство је било јако интересантно али и захтевно, јер треба

⁴ Кортни Дејнс-Цоунс, прир., *Унапређивање библиотечких услуга за особе с инвалидитетом*, прев. Д. Милуновић (Београд: Народна библиотека Србије, 2009), 19.

пронићи у суштину технологије намењене одређеној категорији корисника.

Поред обуке на рачунару за коришћење стандардних програма као што су: Word, Excel, Skype, Winamp, Outlook, учили смо полазнике како да слушају књиге, како звучне тако и електронске. То је уједно и један од начина да код корисника развијемо љубав и жељу за књигом, у овом случају код корисника којима је књига у изворном облику недоступна. Корисници услуга реализоване обуке су биле особе различите животне доби почевши од деце основношколског узраста до пензионера. Оно што је предност овог сервиса је и то што је ова услуга трајног карактера и што смо успели и да оне „недосегнуте кориснике“ приволимо да користе наше услуге. Кроз наш програм обуке прошло је преко 10 слепих и теже слабовидих корисника. Одлична сарадњу је остварена са једном основном школом из Чајетине која међу својим ученицима има и једно слепо дете. Уз нашу помоћ и заједничку сарадњу два наставника су успела да савладају основе рада на рачунару са говорним софтвером. Закључак након рада са корисницима оштећеног вида је да слепа особа уз квалитетну обуку, рачунар може да користи исто као и особа која види.

Једина смо јавна библиотека која је услуге за слепе и слабовиде наставила и кроз нове пројекте. У 2015. години је реализован пројекат „Корак ка једнакости“. Реализација овог пројекта је осмишљена кроз низ едукативних, културних и других активности а све у циљу прилагођавања и мотивисања особа оштећеног вида да користе услуге које нуди Библиотека. Набављене су књиге на Брајевом писму, звучне књиге и друштвене игре за слепе (шах, карте, не љути се човече). У фонду Народне библиотеке Ужице има око 160 наслова звучних књига и око 23 наслова књига на Брајевом писму, сви наслови су видљиви преко Cobiss/Ораса. Набавком ових књига и маркетингом услуге евидентан је пораст корисника који користе ову грађу. Највише се користе звучне

књиге али се дешава да немамо довољан број наслова да одговоримо на захтеве свих корисника. У Србији је звучне књиге јако тешко набавити, врло мало их је у слободној продаји. Имали смо одличну сарадњу са Библиотеком за слијепе Црне Горе која је ужичкој Библиотеци донирала 50 наслова звучних књига из свог фонда. Звучна књига није само намењена особама оштећеног вида, већ и другим особама са инвалидитетом, старима, возачима, домаћицама и свима онима који из неког разлога не могу да користе стандардну штампану грађу. Звучна књига је узела примат над књигом на Брајевом писму. Издаваштво на Брајевом писму је све лошије, све је мање књига које се издају, али ипак конзументи ових књига тврде да је читање књига на Брајевом писму најприближније читању штампаних публикација, па треба неговати и овај вид издавања публикација.

У оквиру активности планираних пројектом релизовано је више предавања и гостовања. У холу Народне библиотеке Ужице гостовала је и тактилна изложба „Додирни и осети: десет уметничких дела из колекције Павла Бељанског“. Гостовање ове изложбе је представљало модел и подстицај како да установе културе своје програме прилагоде особама са инвалидитетом али самим тим и да утичу на унапређење нивоа свести унутар друштва. Изложба је наишла на позитивне реакције слепих и слабовидих, али и видеће популације што је резултирало великим бројем посета основаца, средњошколаца, студената и суграђана. Ова музејска поставка је углавном гостовала у библиотекама, што опет довољно говори о библиотекама и њиховој улози у стварању инклузивног друштва.

Пронађи и користи информацију

Поред информатичког описмењавања намењеног слепим и слабовидим особама посебна пажња се поклања младима јер они треба да се оспособе за самостално проналажење поузданих информација које ће користити у учењу и за

доживотно усавршавање. „Слобода за учење и спровођење истраживања је део нечијег права за тражењем информација.“⁵

Чињеница је да генерације младих одрастају у време наглог развоја информационо-комуникационих технологија, па се самим тим намеће и питање у које сврхе их употребљавају. Неопходно је да буду медијски и информационо писмени како би могли на прави начин претражују информације, јер једино „медијски и информационо писмена особа може да користи различита средства, изворе и канале информација у личном, професионалном и друштвеном животу. Она зна када и каква информација је потребна и за коју сврху, где и како ју је могуће добити.“⁶

У свакодневном раду на Позајмном одељењу за одрасле, дошли смо до закључка да ученицима није познато како да користе библиотечко-информационе сервисе. Иако имамо добру сарадњу са школским библиотекарицама и школским особљем у локалној средини, која се спроводи кроз низ активности преко Матичне службе Библиотеке, ученици ипак не добијају довољно информација о важности библиотека, нити о начину коришћења библиотечког фонда.

Поред свакодневних индивидуалних обука за претраживање информација у Народној библиотеци Ужице, 2014. године осмишљен је пројекат „Пронађи и користи информацију“ суфинансиран од стране Министарства културе и информисања. Пројектом је омогућено да се ученицима и запосленима у школама представе могућности проналажења ефикасних и поузданих информација, са посебним нагласком на вирителни каталог COBISS/OPAC. Циљне групе били су

⁵ Мајкл В. Хил, *Утицај информације на друштво* (Београд: Народна библиотека Србије, 2008), 149.

⁶ Московска декларација о медијској и информационој писмености, <http://www.bibliotekaplus.rs/wp-content/uploads/2013/11/Moskovska-deklaracija-2012.pdf> (преузето 01.06.2016)

ученици завршних разреда основних и средњих школа и запослени у школама и установама културе у Ужицу. У оквиру Пројекта добијена су средства за куповину техничке опреме (лаптоп и пројектор), чиме су се стекли услови да кренемо у сусрет потребама наведених група корисника. Прво су послата обавештења и позиви за сарадњу руководећим органима основних и средњих школа, а након тога су направљени одговарајући распореди за ученике и наставно особље. Презентације за ученике су већином одржане у оквиру часа одељенског старешине, или на часу српског језика, а за запослене у култури у Читалишту Народне библиотеке Ужице.

Циљним групама је подељен рекламни материјал који је садржао податке о Народној библиотеци Ужице и активностима које се спроводе у установи, сервисима којима се може приступити из Библиотеке и од куће као и попис корисних линкова.

Садржај презентација је био прилагођен узрасту и потребама циљних група.

- Ученици осмих разреда основних школа имали су прилику да се упознају са претраживањем библиотечких фондова у Узајамном каталогу, са дигиталном збирком Народне библиотеке Србије (<http://www.nb.rs>) и Антологијом српске књижевности (<http://www.ask.rs>). Такође су имали прилику да се едукују о основним терминима из библиотечке делатности, као и медијске и информационе писмености.
- Едукација запослених у просвети и култури је обухватала коришћење електронских извора и проналажења поузданих информација које се могу користити за лично усвршавање и упућивање ученика у основе медијске и информационе писмености. Презентацијом су обухваћени следећи извори COBISS/OPAC, КОБСОН, СЦИндекс, АСК, али и

платформе за масовне онлајн курсеве: Udacity (<https://www.udacity.com>), Edx(<https://www.edx.org>), Coursera (<https://www.coursera.org>) итд.

- За матуранте средњих школа одржане су презентације сличне као и за запослене у култури и просвети уз посебан осврт на отворене изворе информација и њихову веродостојност.

Садржај програма представљеног пројектом „Пронађи и користи информацију“ до сада је одслушало преко 1500 ученика, просветних радника и запослених у култури. Учинак који смо постигли реализацијом Пројкта проверили смо увидом у статистички преглед коришћења COBISS/OPAC-а за Народну библиотеку Ужице у периоду новембар 2013. и исти месец 2014. Године. Број претарага и приказа је за 1/3 био већи у 2014. години. Статистика Фејсбук странице и веб сајта Народне библиотеке Ужице такође је показала увећан број посета након одржаних презентација.

Предвиђено је да пројекат буде реализован четири године, тј. док ученици осмих разреда школске 2013/2014. не буду четврта година средње школе.

„Медијска и информациона писменост представља основно људско право у свету који је све више дигиталан, међузавистан и глобалан, и промовише већу социјалну инклузију. Она може премостити разлику између добре и лоше информације. Медијска и информациона писменост оснажује појединце и обдараује их знањем о функцијама медија и информационих система и услова у којима се ове функције обављају.“⁷

⁷ ИФЛА препоруке о информационој и медијској писмености, http://bds.rs/wordpress/wp-content/uploads/2013/07/Preporuke-IFLA-o-medijskoj-i-informacionoj-pismenosti_srp-cirilica.pdf (преузето 25.06.2016)

„Кликни и упознај дигиталне изворе информација – информатичко описмењавање особа средње и старије животне доби“

Информациона писменост омогућује људима да траже, процењују, користе и стварају информације што у савременом окружењу укључује више врста писмености, као што је основна писменост, медијска, дигитална и информатичка, које заједно треба да резултирају функционалном писменошћу. Развој информационе писмености појединца је основно људско право у дигиталном свету. Више различитих међународних декларација и манифеста истичу улогу јавних библиотека у информационом описмењавању што многе развијене библиотеке и чине. У IFLA/UNESCO-вом манифесту за јавне библиотеке, истиче се да је један од најважнијих задатака библиотеке унапређивање вештина информатичке и компјутерске писмености. Народна библиотека Ужице је настојала да ову улогу испуни кроз индивидуалну едукацију корисника, али се дошло до закључка да је потребно испланирати активности за различите групе корисника. Кроз више пројеката је настојала да прошири своје услуге и утиче на подстицање информатичког описмењавања својих суграђана. За старије особе, као најугроженији део популације, осмислила је пројекат „Кликни и упознај дигиталне изворе информација“ како би им помогла да се боље сналазе у дигиталном окружењу. Многи од њих спорије уче, никада нису користили компјутер па је посебну пажњу поклонила прилагођавању динамике програма могућностима полазника као и пружању охрабрења и подршке током процеса учења. Информатичко описмењавање за полазнике је бесплатно. Посебна пажња је поклоњена избору едукатора који поред потребних знања треба да имају и добар методички приступ у раду и да покажу неопходно стрпљење, као и да имају способности да буду позитивна подршка полазницима. Обука је имала два нивоа, радило се са малим групама од највише пет полазника, сваки полазник је имао

свој рачунар и довољно времена да увежба показане операције.

Кроз почетни ниво обуке обрађене су теме:

- делови рачунара, хард диск, процесор, RAM, екран, тастатура, миш;
- укључивање рачунара, оперативни ситем, неопходни софтвери;
- Рад са датотекама, креирање документа и коришћење команди COPY, CUT, PASTE, DELETE и PRINT;
- Office пакет, Word и алати које можемо користити у раду.

Реализовано је минимум 6 часова од по 90 мин за сваког полазника.

Напредни ниво:

- Интернет, основни појам, вируси и заштита, поузданост информација;
- Е-пошта, отварање налога на Google и Yahoo, примање и слање е-поште;
- Званични сајтови установа, јавних предузећа и Града Ужица, преузимање садржаја са Интернета;
- Виртуелна библиотека Србије (објаснити важне пројекте и базе података у оквиру ВБС-а);
- COBISS/OPAC;
- Skype;

Напредни ниво је реализован са 4 часа од по 90 минута за сваког полазника. Сваки полазник је добио практикум који је приређен за потребе обуке. Посебно се водило рачуна о поштовању принципа јасноће и једноставности у састављању упутства. У једној календарској години настава је реализована у априлу, мају, септембру, октобру.

Пројекат је суфинасиран од Министарства културе и информисања у 2012. години са 133.438,00 РСД а укупна вредност пројекта је 442.000,00 РСД. Библиотека је набавила опрему: три рачунара, веб камере, слушалице, ласерски штампач, који се налазе у Интернет клубу. Циљ пројекта је да

се омогући особама које не користе компјутер (старије особе, пензионери, незапослени средње животне доби и др.) да усвоје неопходна знања и развију одређене вештине како би биле способне да самостално користе рачунар, креирају документа, претражују електронски каталог Библиотеке и друге поуздане информације на интернету, званични сајт локалне самоуправе као и информације које креира Виртуелна библиотека Србије, да примају и шаљу електронску пошту и остваре комуникацију преко Скура. На овакав начин Библиотека је допринела смањењу информационе дискриминације која се данас сматра једним од највећих дискриминација савременог друштва. Овладавање предвиђеним вештинама доприноси побољшању квалитета живота особа ове старосне доби. Све већи број званичних информација јавности је доступан у дигиталном облику на интернету, ушли смо у дигитално доба када су многа важна документа доступна на овај начин. Партнер у пројекту је удружење грађана „Клуб три“ чији чланови су имали предност приликом обуке за рад на рачунару. Обуку је до сада успешно завршило око 170 особа. Потреба за овом врстом едукације ће постојати сигурно и у наредним годинама.

Јавне библиотеке су саставни део културног живота локалне заједнице и настоје да своје услуге прилагоде различитим групама корисника. Народна библиотека Ужице је кроз различите програме и пројекте своје услуге додатно проширила и осавременила не орјентишући се само на постојеће кориснике већ је имала у виду потребе целокупног локалног становништва. Резултати успешности се огледају у константном порасту броја корисника.

Литература

1. Вучковић, Жељко. *Јавне библиотеке и јавно знање*. Београд: Библиотека Матице српске, Футура публикације, 2003.
2. Дејнс-Цоунс, Кортни, прир. *Унапређивање библиотечких услуга за особе с инвалидитетом*. Превела Драга- на Милуновић. Београд: Народна библиотека Србије, 2009.
3. ИФЛА Манифест за јавне библиотеке,
<http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-sr.pdf> (01.06.2016)
4. ИФЛА Препоруке о информационој и медијској писмености,
http://bds.rs/wordpress/wp-content/uploads/2013/07/Preporuke-IFLA-o-medijskoj-i-informacionoj-pismenosti_srp-cirilica.pdf (преузето 25.06.2016)
5. Милуновић, Драгана. *Ка кориснику са инвалидитетом*. Београд: Народна библиотека Србије, 2012.
6. Московска декларација о медијској и информационој писмености,
<http://www.bibliotekaplus.rs/wp-content/uploads/2013/11/Moskovska-deklaracija-2012.pdf> (преузето 01.06.2016)
7. Хил, Мајкл В. *Утицај информације на друштво*. Београд: Народна библиотека Србије, 2008.

TO MEET THE NEEDS OF USERS - Examples from The Public Library of Uzice -

Abstract: At a time when the techniques and technologies are developing at an incredible rate, in front of a Library, there is a big task to be successful as a mediator between the library and information resources and the needs of existing and potential users. Therefore Libraries put in the main focus of action the direct and potential beneficiaries. The paper presents the projects that have been implemented in recent years in the National Library of Uzice. The projects aim blind and visually impaired users, IT literacy of older persons, as well as the information and media literacy of high school students and college students.

Keywords: users, National Library of Uzice, people with visual impairments, media and information literacy, computer literacy of old people.
