

Prisustvo javnih biblioteka na internetu

Stanje u javnim bibliotekama u Srbiji 2012-2016

Aleksandar Stokić
Narodna biblioteka Doboj
Doboj, Republika Srpska
stokic@gmail.com

Lidija Paunović
Fakultet tehničkih nauka u Čačku, Univerzitet u Kragujevcu
Čačak, Srbija
lidija.paunovic@ftn.kg.ac.rs

Sažetak— Predmet istraživanja ovog rada predstavlja ispitivanje prisustva javnih biblioteka na internetu, odnosno, predstavljanje biblioteke i komunikacija sa korisnicima bibliotečkih usluga putem veb prezentacije, *Facebook* i *Twitter* društvenih mreža kao i dostupnost elektronskog kataloga u periodu 2012-2016. S obzirom da pojava novih tehnologija nudi nove mogućnosti predstavljanja na internetu, cilj ovog rada je da utvrdi koliko javne biblioteke zaista koriste ove mogućnosti i koji konkretni koraci mogu dovesti do unapređenja bibliotečkog poslovanja, odnosno, povećanja vidljivosti biblioteka na internetu. Pored povećanja vidljivosti, neophodno je obezbediti mogućnost korišćenja veb aplikacija koje u znatnoj meri olakšavaju komunikaciju i unapređuju odnose sa korisnicima bibliotečkih usluga. U vreme sveopšte digitalizacije neprihvatljivo je da biblioteke, kao informacioni centri, ne ponude svojim korisnicima servise i usluge kao što su bibliotečka veb prezentacija, elektronski katalog, *Facebook* profil, *Twitter* nalog, mobilne i druge aplikacije koje mogu privući pažnju korisnika biblioteke i unaprediti odnose s njima. U radu je predstavljeno onlajn istraživanje sprovedeno u sto i šezdeset javnih biblioteka u Srbiji.

Ključne riječi- biblioteka; prisustvo na internetu; internet marketing; društvene mreže

I. UVOD

Usavršavanjem postojećih i razvojem novih tehnologija otvaraju se mogućnosti bibliotekama svih tipova, od velikih, srednjih pa sve do malih biblioteka širom sveta, da se približile korisnicima bibliotečkih usluga i da implementacijom tih tehnologija unaprede poslovne procese. Optimizacija poslovnih procesa ima najveći značaj u procesu poboljšanja načina funkcionisanja modernih biblioteka. U cilju pružanja kvalitetnijih usluga, biblioteka prvo mora uzeti u obzir specifične potrebe svojih korisnika koje se menjaju iz godine u godinu, a zatim, koristeći dostupne alate, pronaći najbolji način da se njihove potrebe zadovolje. Bibliotečka delatnost godinama unazad polako prelazi na novi način poslovanja zahvaljujući pogodnostima koje nude savremene tehnologije. Rad u bibliotekama se sve manje bazira na fizičkim predmetima kao što su knjige, časopisi i duga bibliotečka građa a fokus se sve više usmerava ka virtuelnim tj. digitalnim resursima kao što su elektronske knjige, digitalna građa, razni onlajn kursevi, digitalni časopisi i drugo. Glavni princip poslovanja savremenih biblioteka, zasniva se na paradigmi da informacija cirkuliše iz biblioteke prema korisniku ali i od

korisnika prema biblioteci [1]. Modernizacija bibliotečkih informacionih sistema je doživela nekoliko transformacija u poslednjih nekoliko decenija, od sistema koji su se mogli koristiti samo unutar institucije, preko sistema koji su se koristili putem interneta pa do današnjih koji se koriste na mobilnim uređajima i onih koji se koriste u "oblaku" (eng. *cloud*). Neki od tih sistema su komercijalni a neki su dostupni za korišćenje bez naknade. Postoje i oni sistemi koji su otvorenog koda (eng. *open source*) koji se mogu koristiti i prilagođavati po potrebi ali takođe mogu biti i komercijalni i besplatni. Zbog sve većeg broja aplikacija na tržištu nije neuobičajeno da korisnici, posebno oni sa slabijim veštinama, imaju odbojnost prema upotrebi istih te je neophodno standardizovati određene elemente koji se najčešće koriste u bibliotekama kao što su onlajn katalog, pristup digitalnim bazama podataka, kontakt formama ili društvenim mrežama. Da bi se ove poteškoće prevazišle bibliotekari moraju posvetiti posebnu pažnju dostupnosti veb servisa putem bibliotečke veb prezentacije i/ili bibliotečkog informacionog sistema (IS). Međutim, razvoj sopstvenog informacionog sistema ili nabavka savremenih aplikacija predstavlja izražen problem u javnim bibliotekama, koje uglavnom posluju sa ograničenim finansijskim sredstvima ili bez stalno zaposlenog tehničkog osoblja. Iako je problem finansija zajednički za sve zemlje ipak je situacija nešto teža u zemljama u razvoju. Prema istraživanju iz 2013. godine skoro 97.3 miliona odraslih osoba širom Evropske unije, koristilo je usluge javnih biblioteka u periodu od 12 meseci ili statistički gledano, svaka četvrta odrasla osoba koristila je usluge biblioteke. Prema istom istraživanju države sa najvećim ulaganjem u biblioteke po glavi stanovnika imaju ujedno i najveći procenat korišćenja bibliotečkih usluga. U Danskoj taj procenat iznosi 67% dok u Rumuniji iznosi 12% a u Grčkoj tek 9%. [2] Za Srbiju ne postoje precizni statistički podaci o ulaganju u biblioteke po glavi stanovnika ali se svakako može zaključiti da ona nisu značajna s obzirom da se za kulturu na godišnjem nivou izdvaja oko 0,6% republičkog budžeta. [3]

II. BIBLIOTEČKO POSLOVANJE NA INTERNETU

Uloga biblioteke i bibliotečke veb prezentacije od velikog je značaja za sve članove zajednice. Njena uloga je da obezbedi sredstva, ideje i znanja za ljude kako na lokalnom tako i na globalnom nivou. Biblioteka, putem svoje veb prezentacije, treba da omogući korisnicima pristup ljudskom znanju i kulturnoj baštini zemlje u kojoj se nalazi ali i kulturnoj baštini celog sveta. Integracija bibliotečkih resursa i usluga u

integrisano okruženje definiše budućnost bibliotekskog informacionog sistema. Većina razvijenih zemalja ima jasno definisane smernice i uputstva kada su u pitanju bibliotečke veb prezentacije. U nekim od njih je jasno definisano da biblioteka mora da obezbedi veb prezentaciju s linkovima ka veb prezentacijama vlasti na lokalnom i državnom nivou, na veb prezentacije obrazovnih i drugih institucija koje mogu biti od značaja za korisnike bibliotekskih usluga [4]. Onlajn resursi smatraju se sastavnim delom bibliotečke kolekcije i neophodno je obezbediti jednostavan pristupiti tim resursima s bibliotečke veb prezentacije. Kvalitet i funkcionalnost veb prezentacije pre svega zavise od percepcije korisnika koji je koriste i načina na koji ona zadovoljava njihove potrebe. Ovde nije reč samo o sadržaju veb prezentacije već i načinu na koji je ona dizajnirana tj da li ona ispunjava zahteve samih korisnika. S obzirom na navedeno, jako je bitno odrediti ciljne grupe korisnika bibliotečke veb prezentacije te uzeti u obzir njihove zahteve u samoj fazi planiranja razvoja veb prezentacije. Takođe, neophodno je uspostaviti visok nivo kolaboracije u procesu prikupljanja korisničkih zahteva i realizacije grafičkog dizajna prezentacije kako bi planirani dizajn većim delom ispunio očekivanja i zahteve budućih korisnika [5].

Naravno, bibliotečko poslovanje i njegovu automatizaciju nije mogući realizovati bez primene Integrisanog bibliotekskog sistema (*eng. Integrated Library System - ILS*). Ovi sistemi moraju integrisati sve servise i resurse koje biblioteka poseduje u elektronskom obliku, kao što su:

- elektronski katalog (e-katalog);
- baze podataka o korisnicima;
- naučne baze podataka;
- digitalne kolekcije;
- veb prezentacija biblioteke;
- analitičke baze podataka i drugo.

U procesu razvoja i integracije bibliotekskog informacionog sistema klasifikacija raspoloživih informacionih resursa koje će novi informacioni sistema koristiti, od suštinskog je značaja za stručnjake iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija ali i samog bibliotekskog osoblja koje treba da shvati ulogu novih servisa, tipove dokumenta koji će se koristiti kao i savremene načine komunikacije sa korisnicima u cilju pružanja kvalitetnije usluge i bolje pokrivenosti korisničkih zahteva. Međutim, neophodno je naglasiti da se informacioni sistem razlikuje od same veb prezentacija biblioteke koja predstavlja sredstvo za pružanje usluga i resursa korisnicima bibliotekskog IS, tako da integracija ova dva elementa predstavlja neizbežan faktor u unapređenju bibliotekskog poslovanja. Rezultati analize koja se bavila poređenjem stare i nove generacije ILS sistema u akademskim bibliotekama [6] ukazuju na to da će sistemi nove generacije imati značajan uticaj na bibliotečke sisteme, tehničku obučenost i strukturu samog osoblja biblioteke u budućnosti, sugerišući da će biti neophodno izmeniti postojeće modele rada i strukturu stručnog osoblja u cilju zadovoljavanja zahteva i izazova koje će novi sistemi nametnuti. Uzimajući u obzir zaključke ovog istraživanja nedvosmisleno možemo zaključiti da će biblioteke u Srbiji u bližoj budućnosti morati da se suoče sa ovim problemima iako, na žalost, nisu prevaziđeni ni oni koji su nasleđeni iz prethodne generacije bibliotekskih

sistema. To je nešto čemu treba posvetiti posebnu pažnju u budućim istraživanjima.

Marshall Breeding [7] u svom radu predviđa da će nova generacija, bazirana na SaaS (*eng. Service as a Software*) tehnologijama, pokrenuti novu migraciju ILS sistema. On im dodeljuje novi termin i naziva ih "platformama za bibliotečke servise". U suštini, predviđanja su da će biblioteke ubuduće zakupljivati „informacioni sistem“ preko interneta ili po potrebi, te da im u tom slučaju ubuduće neće trebati skupa infrastruktura niti tehničko osoblje. Naravno, takav vid poslovanja biblioteka iziskuje i veća novčana sredstva planirana budžetom jer mana takvih sistema ja ta što, ukoliko se ne plati na vreme mesečna pretplata, sistem automatski prestaje da funkcioniše, što nije slučaj sa „klijent-server“ sistemima koji se nalaze u lokalnoj mreži. To jedan o potencijalnih problema o kojima biblioteke moraju voditi računa ukoliko se odluče za zakup ovakve vrste usluge. Može se reći da su ICT pomogle da se prevaziđu vremenske i prostorne barijere i smanji vreme potrebno između generisanja informacije i upotrebe te informacije od strane krajnjeg korisnika. Analiza merenja kvaliteta i performansi na osnovu relevantnosti iskustva pokazala je da su školske, akademske, javne i specijalne biblioteke različito pozicionirane po pitanju merenja kvaliteta i performansi [8].

TABELA I. MERENJE KVALITETA I PERFORMANSI

		<i>Merenje kvalitet</i>	
		Niska relevantnost	Visoka relevantnost
<i>Merenje performansi</i>	Niska relevantnost	Školske biblioteke	Akademske biblioteke
	Visoka relevantnost	Javne biblioteke	Specijalne biblioteke

Kako bi se osiguralo optimalno funkcionisanje bibliotekskog sistema i unapredio kvalitet rada biblioteke neophodno je vršiti kontinuirano merenje performansi sistema. Veoma je bitno da biblioteke osmisle i realizuju aktivnosti koje za cilj imaju unapređenje bibliotekskoj delatnosti, ali da te aktivnosti istovremeno budu usmerene i na unapređenju ljudskih života i društvene zajednice u celini.[9]

III. CILJ ISTRAŽIVANJA

Glavni cilj ovog istraživanja je da se dobije precizna slika stanja u oblasti primene internet tehnologija u bibliotekskom poslovanju, preciznije, korišćenja veb prezentacije i društvenih mreža u javnim bibliotekama u Srbiji, kao i dostupnost elektronskog kataloga. Iako se istraživanje nije bavilo kvalitetom navedenih servisa ono bi trebalo da nam da jasniju sliku trenutnog stanja u javnim bibliotekama u Srbiji i da podstakne nadležne institucije i pojedince da preduzmu neophodne korake kako bi se unapredio nivo usluga, koje javne biblioteke pružaju ili bi trebalo da pružaju putem interneta.

U istraživačkom radu koji se bavio stanjem u javnim bibliotekama u proteklom periodu, autor ističe da se biblioteke

nalaze „u stanju ozbiljne neravnoteže i nesklada između još uvijek skromne mogućnosti za biblioteku i sve veće potrebe korisnika bibliotečkih usluga“ i naglašava činjenicu da je dinamika razvoja mreže javnih biblioteka u Srbiji izuzetno neujednačena [10]. Nedostatak finansijskih sredstava u funkcionisanju javnih biblioteka može da se nadomesti entuzijazmom bibliotečkog osoblja odnosno korišćenjem dostupnih besplatnih alata za predstavljanje biblioteka na internetu. S obzirom da je korišćenje i integracija *Facebook* profila i *Twitter* naloga u suštini besplatna tj. da ne zahteva dodatna finansijska sredstva a da za izradu i održavanje veb prezentacije nisu potrebna veća finansijska sredstva, autori su smatrali da upravo ovi alati pružaju bibliotekama mogućnost da unaprede odnose sa korisnicima bibliotečkih usluga. Iako implementacija i integracija elektronskog katalog zahteva dodatna finansijskih sredstava kao i ozbiljniju tehničku podršku on bi ipak trebao biti sastavni deo strategije razvoja svake javne biblioteke u Srbiji.

IV. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje se prevashodno temelji na prikupljenim podacima za sto i šezdeset javnih biblioteka putem interneta. U istraživanju je korišćen spisak javnih biblioteka preuzet sa veb prezentaciji Narodne biblioteke Srbije [11].

Pretraživanje interneta vršeno je za svaku biblioteku pojedinačno po sledećim kriterijumima:

- postojanje vlastite veb prezentacije;
- mogućnost pretrage e-kataloga;
- postojanje *Facebook* profila;
- postojanje *Twitter* profila;

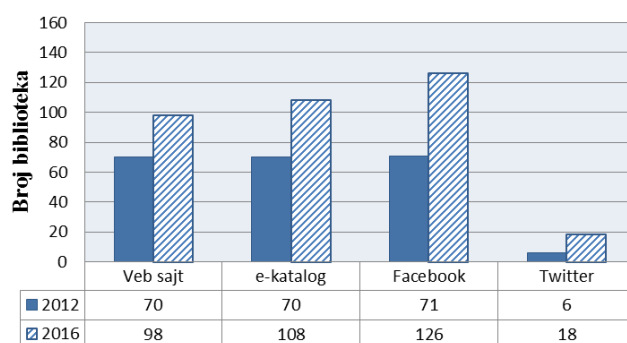
Istraživanje je vršeno na ćirilicnom i latinicnom pismu te upotrebom drugih jezika ukoliko se zvanično koriste u biblioteci. Unosom ključne reči „biblioteka“ i nazivom grada u kome se institucija nalazi vršena je pretraga pomoću „*google*“ pretraživača. Takođe, korišćen je i naziv institucije ukoliko prvobitna pretraga nije dala rezultate. Pretraga za *Facebook* i *Twitter* vršena je pretragom bibliotečke veb prezentacije ili pretragom zvaničnih veb prezentacija navedenih servisa. Takođe, korišćene su i baze podataka Virtuelne biblioteke Srbije COBISS [12], Bibliotečkog informacionog sistema BISIS [13] kao i podaci sa zvanične veb prezentacije Biblioteke Matice srpske [14] o javnim bibliotekama u Srbiji. Radi lakšeg poređenja podataka i donošenja zaključaka dobijeni podaci su obrađeni statistički i prikazani grafički. Veliki problem u istraživanju je predstavljalo odsustvo standardizacije pri izboru, registraciji i korišćenju internet domena. Takođe pojavio se i znatan broj suspendovanih domena a čest slučaj je bio da se biblioteke nalaze u sklopu centara za kulturu pa su pretrage za takve biblioteke bile komplikovane i dugotrajne.

V. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati analize pokazuju da je došlo do određenog pomaka u primeni internet tehnologija i prisustva biblioteka na internetu u odnosu na 2012. godinu [15]. Međutim, njihova primena i dalje nije na očekivanom nivou. Primetan je trend

rasta ali je i dalje evidentan nizak nivo korišćenja integrisanih rešenja i drugih aplikacija baziranih na internet tehnologijama. U poređenju sa analizom iz 2012. godinom uočljivo je da se značajno povećao broj biblioteka koje poseduju veb prezentaciju. U 2012. godini samo 70 javnih biblioteka posedovalo je veb prezentaciju ili 43,75% dok se taj broj u 2016. godini popeo na 98 ili 61,25%. Situacija je identična i sa e-katalogom, *Facebook* profilom i *Twitter* nalogom. U 2012. godini elektronski katalog je posedovalo 70 biblioteka ili 43,75% dok u 2016. godini broj biblioteka koje koriste e-katalog iznosi 108 ili 67,50%. *Facebook* nalog je u 2012. godini imala 71 biblioteka ili 44,38% od ukupnog broja javnih biblioteka dok se u 2016. godini taj broj povećao na 126 ili 78,75%. *Twitter* nalog je u 2012. godini posedovalo samo 6 biblioteka ili 3,75% dok se u 2016. godini broj biblioteka koje koriste *Twitter* nalog u komunikaciji sa korisnicima povećao na 18 ili 11,25%.

Broj servisa koji se koriste u bibliotekama

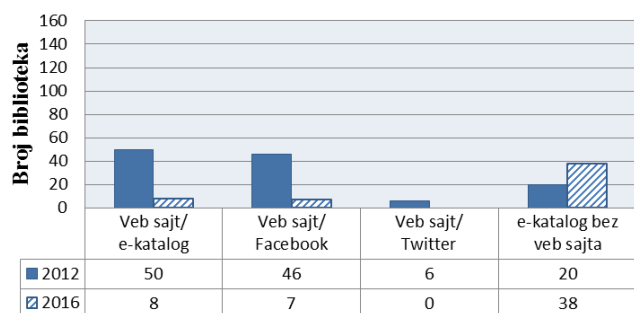


Slika 1. Broj javnih biblioteka koje koriste veb servise

Naredna analiza (slika 2) je sprovedena u cilju utvrđivanja sistematskog korišćenja veb servisa tj. odnos između veb stranice biblioteke i društvenih mreža, e-kataloga i *Twitter* naloga. Rezultati analize pokazuju da biblioteke u 2016. godini pored e-kataloga na svojim prezentacijama imaju tj. koriste i druge servise. U odnosu na 2012. godinu kada je 50 biblioteka koristilo isključivo veb prezentaciju i e-katalog u 2016. godini taj je broj znatno manji što implicira da veći broj biblioteka pored e-kataloga na svojim prezentacijama nude i druge servise. Veb prezentaciju i *Facebook* nalog je u 2012. godini koristilo 46 a u 2016. godini samo 7 biblioteka. Takođe, veb prezentaciju i *Twitter* je u 2012. godini koristilo 6 biblioteka dok u 2016. ne postoji biblioteka koja koristi isključivo veb prezentaciju i *Twitter*, u komunikaciji sa svojim korisnicima.

Negativan trend koji se nastavio i u 2016. godini je taj da mnoge biblioteke poseduju e-katalog ali nije omogućen pristup sa bibliotečke veb prezentaciju ili biblioteka uopšte ne poseduju veb prezentaciju sa koje bi korisnici mogli pristupiti e-katalogu biblioteke. U 2012. godini broj biblioteka koje nisu omogućavale pristup e-katalogu putem veb prezentacije je iznosio 20 ili 12,50% dok u 2016. godini 38 javnih biblioteka ili 23,75% njih poseduju e-katalog ali ne nude mogućnost pristupa e-katalogu putem veb prezentacije.

Biblioteke sa veb sajtom u kombinaciji sa jednim servisom

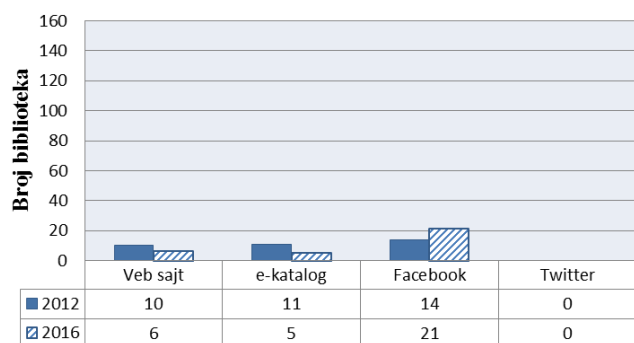


Slika 2 Biblioteke koje imaju kombinaciju veb prezentacije i jednog servisa

Osim toga, istraživanje je utvrdilo da određene biblioteke koriste samo jedan servis u svom poslovanju. Ne iznenađuje činjenica da je u 2012. godini više biblioteka imalo samo Facebook profil (14 ili 8,75%) u odnosu na biblioteke koje su imale samo veb prezentaciju (10 ili 6,25%). U 2016. godini se nastavio trend da više biblioteka ima samo Facebook profil (21 ili 13,12%) a broj biblioteka koje koriste samo veb prezentaciju se smanjio na 6 ili 3,75% što ponovo ukazuje na činjenicu da sve veći broj biblioteka pored veb prezentacije koristi i druge servise. Takođe, u 2012. godini 11 biblioteka je koristilo samo e-katalog (bez veb prezentacije) a u 2016. godini broj biblioteka se smanjio na 5 ili 3,13%. Niti jedna biblioteka nije koristila samo Twitter nalog u komunikaciji sa korisnicima već isključivo u kombinaciji sa veb prezentacijom (17 ili 10,63%) ili Facebook profilom (1 ili 0,63%).

Navedeni podaci nedvosmisleno pokazuje da ne postoji stvarna strategija u javnim bibliotekama u Srbiji kada je u pitanju prisutnost biblioteka na internetu i evidentno je da menadžment biblioteka još nije spreman da uložiti dodatne napore u implementaciju modernih tehnologija kako bi zadovoljile sve veće zahteve i očekivanja korisnika. Ukoliko javne biblioteke nisu spremni da upotrebe savremene tehnologija za poboljšanje usluga koje pružaju i unapređenje odnosa sa korisnicima, ne mogu očekivati ni promene u načinu na koji korisnici tretiraju same biblioteke.

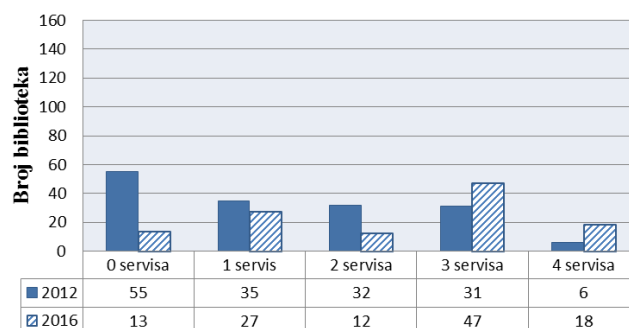
Biblioteke sa samo jednim servisom



Slika 3 Biblioteke koje imaju samo veb prezentaciju, e-katalog, Facebook profil ili Twitter nalog

Podaci na slici 4 pokazuju biblioteke prema broju servisa koje koriste u radu sa korisnicima bibliotečkih usluga. U 2012. godini čak 55 javnih biblioteka u Srbiji nije koristio niti jedan od navedenih servisa što predstavlja neverovatnih 34,38% javnih biblioteka. Trenutni podaci pokazuju da je taj broj daleko manji u 2016. godine i on sada iznosi 8,13% ili 13 biblioteka koje ne koriste niti jedan servis. Broj biblioteka koje koriste samo jedan servis se sa 35 u 2012. godini smanjio na 27 u 2016. godini, a broj biblioteka koje koriste dva servisa se takođe smanjio sa 32 u 2012. godini na 12 u 2016. godini. Analogno tome, broj biblioteka koja koriste tri servisa se sa 31 biblioteka u 2012. godini popeo na 47 biblioteka u 2016. godini. Međutim, iako je broj biblioteka koje koriste četiri servisa u svom poslovanju povećao sa 3,75% na 11,25% to i dalje nije zadovoljavajuće stanje. Na kraju, da naglasimo da od sto i šezdeset javnih bibliotekama u Srbiji samo 18 njih koriste veb prezentaciju, e-katalog, Facebook profil i Twitter nalog zajedno.

Broj servisa po biblioteci



Slika 4 Biblioteke po broju servisa koje koriste

VI. DISKUSIJA

Biblioteke u Srbiji automatizovale su svoje poslovanje delom na lokalnom nivou, a delom pristupanjem kooperativnim bibliotečkim sistema kao što su COBISS, BISIS, NIBIS i drugi. Međutim, prema predviđanju stručnjaka, softver koji se koristi na lokalnom nivou će u narednih nekoliko godina postati tehnološki toliko zastareo da će postati prepreka za dalji razvoj biblioteka [16]. Informacioni sistemi nisu novost u bibliotekama već se oni koriste dugi niz godina za upravljanje heterogenim informacionim resursima ali i kao alati za upravljanje digitalnim kolekcijama u bibliotečkom poslovanju. Njihova svrha je da olakša rad sa korisnicima i da ponude mogućnosti naprednih pretraga, kao i pristup i korišćenje usluga drugih biblioteka. Iako su baze podataka široko rasprostranjene u bibliotekama u razvijenim zemljama neka istraživanja pokazuju da korisnici ipak daju prednost pretraživanju veba u odnosu na pretraživanje bibliotečkih baza podataka [17], što ide u prilog pretpostavci da biblioteke moraju povećati svoje prisustvo na internetu, kako bi ih korisnici lakše pronašli i koristili njihove usluge.

Razvoj bibliotečke delatnosti u današnjim uslovima je nezamisliv bez primene novih, na internetu baziranih, tehnologija. Osim toga, to uključuje ispunjenje tri osnovne

pretpostavke koje bibliotekari sami moraju prevazići, a to su: obezbediti veća finansijska sredstva za razvoj novih servisa, izmeniti zakonodavstvo u oblasti bibliotečkog poslovanja, prilagoditi ga realnim potrebama i sistemski pristup rešavanju problema tehnološkog razvoja u ovoj oblasti. Ključni faktor uspeha je uključivanje stručnjaka iz oblasti informacionih tehnologija u procese unapređenja bibliotečkog poslovanja jer pronalazjenje i implementacije odgovarajućeg softverskog rešenja igra važnu ulogu u modernizaciji bibliotečkih servisa. Da bi se ispunio glavni cilj, a to je da se postigne efikasnije poslovanje i uspostavi bolja komunikacija sa korisnicima bibliotečkih usluga, biblioteka mora da ima jasno definisanu strategiju koja treba da pokrije oblasti planiranja, implementacije, održavanja i nadogradnje informaciono-komunikacionog sistema. Pre početka primene novih tehnologija, još u fazi planiranja njihove implementacije, biblioteka mora nastojati da otkrije i shvati potrebe i očekivanja krajnjih korisnika sistema. Između potreba korisnika i tehničkih mogućnosti biblioteke, uzimajući u obzir postojeće stanje biblioteke i tehničkih mogućnosti samih bibliotekara, biblioteka mora pronaći kombinaciju koja najbolje odgovara datim okolnostima. U proteklih nekoliko godina biblioteke su počeli da iskorišćavaju mogućnosti koje nude društvene mreže u cilju unapređenja odnosa sa korisnicima i promovisanja bibliotečkih aktivnosti. Društvene mreže kao što su *Facebook* i *Twitter* predstavljaju alate za promociju biblioteke i realizaciju marketinških aktivnosti u cilju informisanja postojećih i pridobijanja novih korisnika. *Facebook*, kao dominantnu društvenu mrežu, koristi oko 3 miliona korisnika u Srbiji sa predviđenim rastom na 3,5 miliona korisnika u 2021. godini [18]. Komparativna analiza broja poseta portalu Elab katedre za elektronsko poslovanje Fakulteta organizacionih nauka u Beogradu, pokazala je da je integrisanje društvenih mreža u obrazovni proces, tokom 2011. godine, imalo pozitivan uticaj na zainteresovanost studenata za pristup portalu u odnosu na isti period 2010. godine [19]. Budući da veliki broj članova biblioteka čine upravo studenti, realno je očekivati da dođe do istog trenda u bibliotekama koje se budu predstavljale na društvenim mrežama i koje uspostave komunikaciju sa korisnicima bibliotečkih usluga upravo posredstvom istih.

Još jedan od načina za unapređnje poslovanja, kojim biblioteke mogu unaprediti odnose sa korisnicima, je primena koncepta upravljanja odnosima sa klijentima (eng. *Customer Relationship Management-CRM*). Integracijom CRM koncepta u bibliotečko poslovanje bilo bi moguće automatizovati procese kao što su obaveštavanje korisnika o novim uslugama i aktivnostima u biblioteci, slanje informacija o novim publikacijama, kašnjenjima i drugim vrstama upozorenja. Budući da je CRM koncept uspešno implementiran na nivou fakulteta, kao sistem za upravljanje odnosima sa studentima (eng. *Student Relationship Management-SRM*) [20] to predstavlja odličnu priliku da bibliotek iskoriste ovo pozitivno iskustvo i da ga integrišu u poslovne procese biblioteke.

Da bi bila u mogućnosti da realizuje svoje marketinške aktivnosti, biblioteka mora da napravi detaljan marketing plan [21]. Taj plan treba da uključi sledeće elemente:

- funkcionalnu i grafički dopadljivu veb prezentaciju;
- korišćenje bibliotečke veb prezentacije u promotivne svrhe;

- linkove ka srodnim veb prezentacijama;
- linkovi na veb prezentacije drugih biblioteka;
- korišćenje društvenim mrežama kao što su *Facebook*, *Twitter* i *YouTube*;
- e-mail kampanje;
- korišćenje štampanih i elektronskih medija u promotivne svrhe;
- ispitivanje zadovoljstva korisnika i merenje performansi [22].

Biblioteke trebaju iskoristiti mogućiti koje nude društvene mreže, posebno *Facebook*, te obučiti bibliotekare i druge članovi biblioteke kako da kreiraju svoje profile i pridruže se *Facebook* grupama koje kreira biblioteka, kao način razmene informacija među kolegama i sa korisnicima bibliotečkih usluga [23].

Na kraju, važno je naglasiti da bi matične biblioteka u Srbiji, kao bibliotečki centri oblasti u kojima se nalaze, trebalo da deluju kao primer drugim bibliotekama u primeni informacionih tehnologija u cilju unapređenja svakodnevnih aktivnosti. Takođe, potrebno je deliti iskustva i pružiti stručnu pomoć manjim bibliotekama, kako bi i one usvojile nove tehnološke trendove i na taj način smanjiti tehnološki jaz između biblioteka.

VII. ZAKLJUČAK

Upotreba informacionih i veb tehnologija u većini javnih biblioteka u Srbiji, kao i većini javnih biblioteka u zemljama u okruženju, i dalje je u različitim fazama razvoja. Nedovoljno razvijena infrastruktura, neadekvatan softver, nedostatak interneta, nedovoljna informatička pismenost bibliotečkog osoblja, samo su neki od problema sa kojima se susreću javne biblioteke u Srbiji. Neophodno je da bibliotekari shvate i prihvate novu ulogu koju imaju u pružanju informacija korisnicima, a koja se sada znatno razlikuje od tradicionalne uloge bibliotekara i zasniva se, dobrim delom, na korišćenju digitalnih resursa. Bibliotečka veb prezentacija preuzima ulogu posrednika između bibliotekara i korisnika bibliotečkih usluga, te je neophodno prepoznati značaj koji one imaju u unapređenju bibliotečkog poslovanja.

Možemo zaključiti da trenutna situacija u vezi implementacije internet tehnologija u javnim bibliotekama u Srbiji nije adekvatna. Iz tog razloga neophodno je da Narodna biblioteka Srbije, kao i sve matične biblioteke, pokrenu inicijative za obuku bibliotekara iz oblasti primene internet i veb tehnologija, korišćenja društvenih mreža kao i unapređenja odnosa sa korisnicima kako bi se uhvatio korak sa brzim tehnološkim razvojem bibliotečke delatnosti na globalnom nivou.

Rukovodstvo javnih biblioteka i stručno osoblje imaju odlučujuću ulogu ali i profesionalnu odgovornost za dalji razvoj javnih biblioteka u Srbiji. Oni treba da pokažu inovativan odnos prema uvođenju novih tehnologija, u cilju povećanja obima dostupnih resursa i kontinuiranog proširenja usluga koje biblioteka nudi korisnicima, te na taj način izgraditi i potvrditi svoju ulogu u savremenom informatičkom društvu.

Iako je problem finansija jedan od dugogodišnjih problema sa kojim se susreću mnoge biblioteke, posebno u zemljama u razvoju, one moraju povećati svoje prisutvo na internetu koristeći dostupne marketinške tehnike i besplatne alate kako bi osigurale podršku potrebnu za kontinuirani razvoj bibliotečke delatnosti. Ako biblioteke ne mogu implementirati servise kao što su veb prezentacija, elektronski katalog, *Facebook* profil, *Youtube* kanal ili *Twitter* nalog u svoje poslovanje nije realno očekivati da te biblioteke implementiraju vrlo složen sistem kao što je integrisani bibliotečki sistem čime dovode u pitanje opstanak bibliotečke delatnosti u Srbiji.

LITERATURA

- [1] M. Scherer, S. Sidhom: Progress of concepts and processes in library information system: towards Library 2.0, Journal-ref: Information Systems and Economic Intelligence (SIEE'2011): 4th edition 1, 2011, pp. 123-130
- [2] S. Quick, G. Prior, B. Toombs, L. Taylor, R. Currenti, "Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries", (funded by the Bill and Melinda Gates foundation), 2013. Dostupno na: [Final report](#) (poslednji put posećeno 29.1.2017)
- [3] ZAKON o budžetu Republike Srbije za 2017. godinu. Dostupno na: <http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/zakoni/2016/3081-16.pdf> (poslednji put posećeno 4.2.2017.)
- [4] S. Quinn, I. McCallum, "Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric – Standards and Guidelines for Australian Public Libraries", Australian Library and Information Association (ALIA), Published by the Australian Library and Information Association ISSN 2201-1706, 2012. Dostupno na: https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_A_LIA_2012.pdf (poslednji put posećeno: 24.1.2017)
- [5] K. Matausch, B. Peböck, F. Pühretmair, „Accessible Content Generation an Integral Part of Accessible Web Design“, 4th International Conference on Software Development for Enhancing Accessibility and Fighting Info-exclusion, 2012, pp. 274-282
- [6] P. Fu, M. Fitzgerald, "A Comparative Analysis of the Effect of the Integrated Library System on Staffing Models in Academic Libraries", Information technology and libraries, 2013, pp. 47-58
- [7] M. Breeding, "Agents of change", Library journal, 2012, pp. 30-36
- [8] L.G. Pinto, P. Ochôa: „A new model for public library and information services evaluation: an integrated approach - SIADAP+B“, Ed. By Trine Kolderup Flaten; München: K.G. Saur, 2006, 391 p (IFLA Publications; 120/121) ISBN - 978-3-598-44022-9
- [9] S. Fried, M. Kochanowicz, M. Chirarov, "Planning for impact, assessing for sustainability", Performance Measurement and Metrics, Vol. 11 Iss 1 pp. 56 – 74, 2010, Dostupno na: <http://dx.doi.org/10.1108/14678041011026874> (poslednji put posećeno 1.2.2017)
- [10] V. Šekularac, "Mreža javnih biblioteka Srbije u periodu od 2000 do 2010. godine", Narodna biblioteka Srbije, 2010. Beograd
- [11] Narodna biblioteka Srbije, Adresar biblioteka, dostupno na: http://nb.rs/for_librarians/directory.php (poslednji put posećeno 21.1.2017.)
- [12] <http://www.vbs.rs/cobiss/2>
- [13] <http://www.bisis.rs/korisnici/4>
- [14] <http://www.bms.ns.ac.rs/bmslat1057a.htm>
- [15] A. Stokić, M. Vulić, L. Paunović, D. Djokić, J. Obradović, Analysis of online presence of Serbian public libraries, Metalurgia International, 2012, No.12, pp. 124-128

- [16] .Filipi-Matutinović, "Bibliotečki sistemi i problemi njihovog povezivanja u Srbiji", "Glas biblioteke", 11/2004, str. 5-10, Gradska biblioteka "Vladislav Petković Dis", Čačak.
- [17] J. Crawford: The use of Electronic Information Services and information literacy: a Glasgow Caledonian University study, 2006, 323 p (IFLA Publications; 120/121) ISBN-13: 978-3-598-21848-4; ISBN-10: 3-598-21848-6
- [18] Forecast of Facebook user numbers in Serbia from 2015 to 2021 (in million users). Dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/568833/forecast-of-facebook-user-numbers-in-the-serbia/> (poslednji put posećeno 28.1.2017.)
- [19] A. Labus, "Učenje kroz igru u elektronskom obrazovanju", Doktorska disertacija, Fakultet Organizacionih nauka, Beograd, 2013. Dostupno na: <http://doiserbia.nb.rs/phd/fulltext/BG20121226LABUS.pdf> (poslednji put posećeno: 25.1.2017.)
- [20] M. Vulić, "Model upravljanja odnosima sa studentima u elektronskom poslovanju", Doktorska disertacija, Fakultet Organizacionih nauka, Beograd, 2013. Dostupno na: [10.2298/BG20130606VULIC](https://www.statista.com/statistics/568833/forecast-of-facebook-user-numbers-in-the-serbia/) (poslednji put posećeno: 25.1.2017.)
- [21] IFLA Public Library Service Guidelines, Edited by Koontz, Christie, Gubbin, Barbara, De Gruyter Saur, 2010. pp. 109-118 eBook ISBN: 9783110232271
- [22] J. R. Matthews, „Valuing Information, Information Services, and the Library: Possibilities and Realities“, Libraries and the Academy, 2008, Vol. 8, No. 4, pp. 91–112.
- [23] R.S. Gordon, M. Stephens, "Building a Community: Create Your Own Social Network", Computers in Libraries, 27, no. 10, 2007, pp. 46-47.

ABSTRACT

The purpose of this paper was to examine the online presence of public libraries in Serbia for the period 2012-2016. Since the advancement of new technologies offers new possibilities for online presence the aim of this study is to determine in what extent public libraries actually use these opportunities and what are the concrete steps that can lead to improvement of library services and to increase their visibility on the Internet. In addition to increasing the visibility it is necessary to provide the ability to use web applications that significantly improve communication and relationship with users of library services. In the era of global digitization it is unacceptable for libraries, as information centers, not to offer their patrons services such as web site, online catalog, Facebook profile, Twitter, mobile and other applications that can attract their attention and improve relations with them. The paper presents the online survey conducted in one hundred and sixty public libraries in Serbia.

Keywords: library; online presence, internet marketing, social networks

PUBLIC LIBRARIES' ONLINE PRESENCE
Status of Serbian public libraries 2012-2016
 Aleksandar Stokic
 Lidija Paunovic