

Проф. др ДОБРИНКА СТОЈКОВА  
Државни универзитет за библиотечке студије и  
информационе технологије, Софија

УДК 027.3 (497.2)

## БУГАРСКЕ ЈАВНЕ БИБЛИОТЕКЕ У СЛУЖБИ СТАНОВНИКА ЛОКАЛНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ

*Сажетак:* Измењена економска и политичка ситуација у Бугарској суочила је све јавне установе и институције са проблемом адекватног решавања свакодневних проблема грађана. Библиотеке нису изузете из тог процеса, штавише, њихова улога је све израженија у времену када је потреба за правом информацијом често одговор на социјалну несигурност савременог доба. Овај рад приказује могућности јавних библиотека Бугарске да изађу у сусрет потребама модерног човека у различитим срединама, пружањем широког спектра услуга путем библиотечких сервиса, база података, електронских каталога и осталих видова организовања информација.

*Кључне речи:* јавне библиотеке, Бугарска, информације, локалне заједнице, информациони центри, потребе грађана

Економска ситуација и животне прилике у Бугарској убрзано се мењају, због чега се у друштву јављају нови проблеми. Најзначајнији су незапосленост, промене у технологијама и/или занимањима, покрети и миграције људи. У исти мах, учешће владе и политичких странака у јавном животу опада. Најважнија промена очекује се у размишљањима људи, који морају изаћи на крај са промењеном ситуацијом у новом времену. Библиотекари у Бугарској такође морају бити спремни да преузму иницијативу, да буду инвентивни и креативни у пружању услуга корисницима. Сходно томе, неопходно је да се библиотекари приближе свакодневним проблемима грађана у локалним заједницама.

Да би се поменути проблеми решили, мора се одговорити на неколико питања. Пре свега, потребно је издвојити конкретне свакодневне проблеме, за које грађани траже информације. Други корак представља уочавање извора и локација таквих информација. Након тога, следи одлука како информације организовати и чувати. Најзанимљивије у овом процесу су употребљивост и чување информације.

У циљу истраживања ангажовани су студенти Високог државног института за библиотечке студије и информатичке технологије. Пилот групи студената поверен је задатак да истражи проблеме грађана у разним местима Бугарске. Они су интервјуисали читаоце у јавним библиотекама о њиховим проблемима у главном граду, у једном граду у унутрашњости и у неколико мањих села. Након тога, требало је да студенти провере која се питања постављају у јавним библиотекама и да открију који су извори информација доступни у појединим библиотекама. Истраживање је углавном сконцентрисано на две области – образовање, и рад и незапосленост. Резултати нису репрезентативни за државу у целини, али приказују тенденције постојећих проблема и могуће кораке за њихово решавање.

У различитим локалним заједницама утврђена су разна свакодневна питања која брину грађане, а за чије решавање треба пронаћи одговарајућу информацију и искористити је. На пример, у малим селима јавила се потреба за информацијама о услугама, адресама разних фирми које се баве поправкама, о пружању медицинских услуга, учењу страних језика у градовима. Питања постављена библиотекама зависила су и од региона у којем се јавна библиотека налази, као и од узраста корисника. Нека питања тичала су се узгајања поврћа и чувања животиња на приватним имањима. Други су се интересовали за адресе школа које организују обуку за рад на компјутерима и курсеве страних језика. У малим и средњим градовима људе је занимало проналажење посла у земљи или иностранству, и како пронаћи установу где би се преквалификовали за нови посао или активност. У великим градовима главна питања су се односила на заштиту од криминала и проблеме са наркотицима. Заједнички проблеми свих грађана везани су за породични живот (гајење деце, њихово усмерење и образовање); тражење посла и обуке за нови посао; услуге изван библиотеке и потребу за новим информацијама о законима у разним областима.

Било је занимљиво открити да ли би грађани потражили неопходну практичну информацију у библиотеци или на другом месту. У Софији је утврђено да жене и мушкарци имају другачији однос према могућностима библиотеке у решавању њихових проблема. Жене су биле активније од мушкараца у коришћењу библиотечких извора информација, док мушкарци више воле друге начине за изналажење решења. Питања жена углавном су се односила на законске информације, као и на референсна издања и часописе. Старије жене тражиле су, такође, информације о здрављу и алтернативним методама лечења. Жене млађих узраста занимале су информације у вези са њиховим образовањем, тури-

стичке информације или како да наставе школовање у иностранству и где да пронађу посао. Већина сматра да библиотека мора имати компакт диск са релевантним информацијама и интернет-приступ већим библиотекама или владиним веб-страницама. Највећи број жена и половина мушких испитаника не зна да у библиотеци могу добити информације из области привреде. Већина читалаца сматра поузданим информације у штампи. У неким јавним библиотекама 80 % жена и скоро 60 % мушкараца има поверења у такве изворе информација, док, рецимо, већина корисника у Софији није очекивала да им библиотека да адресе предузећа која пружају најразноврсније услуге. Заправо, они лако могу наћи информације о адресама у свим најважнијим дневним новинама.

Утврђено је да су практична питања читалаца у окружној јавној библиотеци била сконцентрисана на потрагу за законским информацијама, референсним књигама и адресама услужних фирми. Сви интервјуисани читаоци интересовали су се за економске информације, проналажење регионалних пројеката запошљавања, као и за разјашњавање питања из области опорезивања и радних односа. Исказана је велика потреба за информацијама о фирмама које нуде усавршавање у раду на компјутерима или познавању страних језика. Део женских корисника био је заинтересован за адресе медицинских установа, агенција за чишћење или друге услуге. Жене које су користиле услуге окружне библиотеке биле су активније у потрази за новим, практичним информацијама од мушкараца.

Према томе, потребно је установити који су истраживани извори доступни у библиотекама, како се организују и чувају. У мањим јавним библиотекама у Софији пронађен је највећи број одговарајућих књига и новинских гласила. Приметан је недостатак нових референсних издања, посебно везаних за практична питања из области стандарда грађана, као што су пореска регулатива и правила, социјално осигурање, царинска правила и обавезе, управљање предузећем, пословна кореспонденција на разним језицима, маркетинг. Недостају књиге о алтернативним видовима медицине, иако на тржишту постоји широк избор ових наслова. Недостају нови и практични часописи са темама које интересују младе жене. Немогуће је било пронаћи адресаре или приручнике типа „Где отићи? Кога питати?“, иако за неке области постоје такви приручници – на пример, брошуре „Где студирати у Софији; Немачкој; Европи; свету?“. Не постоји интернет-приступ изворима практичних информација, мада оне у Бугарској постоје. У окружној библиотеци пронађено је много више часописа, новина и књига о практичним информацијама, него у малим јавним библиотекама у Софији и по селима. У неким окружним библиотекама библиотекари су израдили адресаре са подацима о локалним предузећима. Такође, поседују и он-лајн базу података и добро организовано одељење, где се прикупљају и ажурирају информације корисне за локалну заједницу.

Све постојеће информације, прикупљене у библиотеци, организоване су на традиционалан начин – као књиге и брошуре поређане на полицама.

Неке књиге није било лако пронаћи без помоћи библиотекара. У регионалној библиотеци постоји електронски каталог, а у мањим јавним библиотекама лисни. За проналажење специфичне информације нема довољно помоћних инструкција и знакова. Ова чињеница објашњава, такође, зашто неки читаоци нису знали да се практичне информације могу добити у библиотеци, док су их други проналазили уз помоћ библиотекара.

Након истраживања, студенти Државног института за библиотечке студије и информационе технологије створили су базе података о одређеној теми везаној за практичне проблеме. Такве базе су: „Курсна листа“ (развијена за Градску библиотеку у Софији); „Секс – шта треба знати о сексу“; „Шминка и модни прибор за младе“ (последње две развијене су превасходно за тинејџере); „Приватне институције“; „Социјално осигурање“; „Здрав живот“; „Алтернативна медицина – методи и институције“; „Где учити страни језик у Софији?“

Истовремено, а везано за питања која се најчешће постављају, вођен је разговор о проблемима са помоћником министра за рад и социјална питања и са представницима Информационог центра министарства. Они су нам препоручили списак компанија, одобрен од министарства, које помажу бугарским држављанима да оду и организују се за рад у иностранству. Са одобравањем су прихватили предлог за укључивање на интернет сајт министарства линк, преко кога би грађани постављали питања и добијали одговоре. Такође су се сложили да се на сајт поставе информације о мањим локалним пројектима.

Као резултат истраживања, може се закључити следеће:

– Све више људи у Бугарској има потребу за разним практичним информацијама, које се тичу њиховог посла или свакодневног живота. Такође су им потребне и информације о животу у локалној заједници, коју није лако пронаћи. Неопходне су и информације из владиног сектора, укључујући договорену регулативу између Европске уније и Бугарске у разним областима, а која се тиче привредног живота грађана (на пример, за производу као што су месо, сир, поврће и остало). Стога у библиотеци мора постојати Информациони центар за такве потребе локалне заједнице.

– Јавна библиотека је погодно место за такву врсту услуге. У њој се налазе колекције информација у слободном приступу, као што су референтне књиге, часописи и новине. Јавне библиотеке имају стручно особље, обучено да одговори на већину питања. Поред тога, њихови радници су услужнији од државних службеника. Библиотекари много брже могу услужити корисника од канцеларијских радника. Они могу пружити почетну информацију за свако питање и упутити где даље отићи, уколико имају базе података са адресама предузећа, појединаца, агенција или са често поста-

вљеним питањима (FAQ). Ове базе морају одговарати специфичним локалним условима и могућностима.

– Да би били ефикаснији у давању одговора на питања из практичног живота, библиотекарски морају организовати одговарајући књижни фонд на практичнији начин. Затим, они морају тражити додатне изворе, укључујући и оне на интернету. Одржавање контакта са грађанима, локалним групама, компанијама и институцијама омогућиће прикупљање нових информација од значаја за заједницу, а које није лако пронаћи на други начин. Након тога, пронађене информације морају бити тако организоване да буду доступније, стављањем одговарајућих знакова и инструкција за читаоце. Такве информације обавезно морају бити прецизније у односу на информације које круже у масовним медијима. Информације о свакодневним проблемима локалне заједнице морају се редовно ажурирати.

– Када се успостави Информациони центар за локалну заједницу, библиотекарски би требало да рекламирају нову услугу. Локалним представницима власти мора се активно скретати пажња на врсте и облике релевантних услуга. То може бити корисно и да би се спречило кресање буџета за библиотеку.

– Коначно, библиотекарски могу да израде веб страну и/или портал, где би се објављивале занимљиве локалне вести, од практичног значаја за становништво. Уколико немају компјутере у библиотеци, разним методама може се указати на нове информације. Важно је предочити грађанима локалне заједнице да библиотекарски размишљају о њиховим проблемима и да су спремни да им помогну у проналажењу решења, у откривању одговарајуће информације из прве руке за сваки појединачни случај.

Са енглеског превео Богдан Трифуновић

**Abstract:** The changed economic and political conditions in Bulgaria have brought face to face all public agencies and institutions with the problem of an adequate solving of everyday problems of citizens. The libraries are not an exception from that process, , even on the contrary their role has been becoming more and more apparent in the times when the need for a right information is often an answer to the social uncertainty of the present time. This paper shows the possibility of the public libraries of Bulgaria to meet the needs of the contemporary man under different circumstances by providing a wide range of favors through the library service data banks, electronic catalogues and the other types of information organization.

**Key words:** public libraries, Bulgaria, information, local community, information centers, needs of citizens.