

## ИСТРАЖИВАЊЕ ПУБЛИКЕ У ЈАВНИМ БИБЛИОТЕКАМА

### СТУДИЈА СЛУЧАЈА ГРАДСКЕ БИБЛИОТЕКЕ У НОВОМ САДУ

**Сажетак:** У раду се указује на промене у навикама и потребама библиотечке публике, односно промене у пристицању библиотечким услугама, у околностима измењених комуникацијских модела, насталим услед коришћења информационо-комуникационе технологије, и даје модел методолошки заснованог праћења пословања библиотеке. Истраживање публике приказано је у контексту стратешког планирања у библиотекама, а предложене су и терминолошке категорије које би могле послужити као полазна основа за даља истраживања. Студија случаја Градске библиотеке у Новом Саду износи категоризацију њене публике, уз посебан осврт на младе, као стратешки релевантну циљну групу. Такође се показује како модел новосадске библиотеке може да се примени и другим у јавним библиотекама. У том контексту, донехомо пример модела испитивања корисничког искуства (UX-a) и његовој крајњој резултату – дизајниране библиотечке услуге. У раду се указује и на важност учешћа публике у креирању садржаја које библиотека нуди и истиче партиципацивност као демократски принцип који библиотеку позиционира на месту од интереса савременог грађанина.

**Кључне речи:** стратешко планирање, истраживање публике, корисници, партиципацивност, корисничко искуство (UX), Градска библиотека у Новом Саду

### Увод

Јавне библиотеке су установе културе које обављају библиотечко-информациону делатност, као делатност од општег интереса, с примарним задатком обезбеђења слободног приступа информацијама, знањима и идејама, односно пружања адекватне библиотечке услуге.<sup>1</sup> Делатност библиотека високо је стандардизована и дефинисана низом закона и подзаконских аката, усаглашених с међународном регулативом.<sup>2</sup>

1 Према: Република Србија (2011) Закон о библиотечко-информационој делатности, *Службени гласник РС* бр. 52/11, чл. 2. Министарство културе и информисања Републике Србије, 27. 3. 2021, <https://www.kultura.gov.rs/tekst/43/zakoni-i-uredbe.php/>.

2 Видети документе на веб-сајту Министарства културе и информисања Републике Србије, 27. 3. 2021, <https://www.kultura.gov.rs/tekst/43/zakoni-i-uredbe.php/> и <https://www.kultura.gov.rs/tekst/4052/pravilnici-direktive-i-resenja.php/>.

У центру интересовања сваке библиотеке је корисник и потпуно је основана изјава: „Задовољан корисник је најбољи показатељ квалитета колекције и услуга сваке библиотеке.”<sup>3</sup> Задовољство или незадовољство корисника може бити очигледно, у непосредном контакту с библиотекарском, међутим, када он приступа библиотечким услугама које су мање персонализоване, попут претраге електронског каталога на даљину, да ли библиотекари добијају икакву информацију о томе. Како утврђујемо шта он од библиотеке очекује и на који начин се може измерити његово задовољство?

Традиционално библиотекарство, које се у другој половини 20. века развило у комплексан систем, подразумевало је искључиво *исешишоца*, корисника који лично долази у библиотеку, по одговарајућу библиотечку грађу или у посету одређеном културном програму. Термин *корисник* тада је имао најширу примену, а остао је обухватан до најновијих времена, те се већина библиотекара слаже да је и данас најподеснији.<sup>4</sup> У последњих неколико деценија, услед развоја информационо-комуникационих технологија, појаве нових медија и дигиталних садржаја, дошло је до промена у потребама друштва и, следствено томе, до промена и у библиотекама. Појам *јублика*, својствен мас-медијима, извођачким уметностима и институцијама културе, пронашао је свој пут и до ових установа, које су од најстаријих времена своју делатност базирале на прикупљању, баштињењу и давању на коришћење знања и информација, дакле, на услугама. Из истраживања Тамаре Вученовић видљиво је да библиотекари овај појам тумаче на више начина, дајући му различите конотације, од пасивности до проактивности, али се углавном слажу да „није пресудно како библиотечку публику именујемо, већ какав однос са њом градиво.”<sup>5</sup> Евидентно је да библиотекари „имају дубоко разумевање промена кроз које пролазе односи између институције и корисника, промена корисничких потреба и навика, да су свесни значаја и улоге коју библиотека треба да има за локалну заједницу у информационом друштву.”<sup>6</sup>

Пишући о библиотеци у 21. веку, Питер Брофи (*Peter Brophy*) износи каталог термина: *муштерије*, *клијенти*, *јатрони*, *чијшоци* и *чланови*, дајући објашњење за сваки, и закључује да ниједан није истовремено и најприкладнији, а сам се у књизи опредељује за термин *корисник*<sup>7</sup>. Позивајући се на ауторе Пинфилда и Хемсона (*Pinfield & Hampson*)<sup>8</sup>, разграничава „активности засноване на трансакцији”, као што је позајмица или истраживање”, називајући их *услугама јојрошачима*, и „активности као што су подучавање информацио-ним вештинама [...]”, које назива *јарјнерским односом*<sup>9</sup>, у домену културних и едукативних

3 Билбија, Б. (2004) *Основи библиокарства*, Бања Лука: Глас српски, стр. 123.

4 У емпијском истраживању, спроведеном у оквиру серије наменских интервјуа, библиотекари Србије изјашњавали су се о прикладности термина. У: Вученовић, Т. (2016) *Библиотека као носилац јатроничких и јатроничких пракси у култури и конјексту информационог друштва*, докторска дисертација, Филолошки факултет, Универзитет у Београду, Београд, 22. 12. 2019; <http://nardus.mpn.gov.rs/handle/123456789/7592/>, стр. 198–203.

5 Исто, стр. 199.

6 Исто, стр. 203.

7 Енг: *user, customer*, in: Brophy, P. (2001) *The Library in the Twenty-first Century: new services for the information age*, London: Library Association Publishing.

8 Према: Pinfield, S. and Hampson, A. 'Partnership and customer service in the hybrid library', in: *The New Review of Information and Library Research*, 5 (1999), pp. 107–109; Brofi, P. (2005) *Biblioteka u dvadeset prvom veku: nove usluge za informaciono doba*, Beograd: Clío, str. 124.

9 Brophy, P. нав. дело, стр. 125.

програма које спроводи библиотека. Када се ове две групе активности примене на њихове актере, добијамо *кориснике у традиционалном смислу* (без обзира на техничко-технолошку природу трансакције) и *посећиваоце књижевних и едукативних програма* (књижевних вечери, изложби, трибина, филмских пројекција, информатичких и других семинара, креативних ликовних и литерарних радионица и сличних активности).

Савремени концепт *библиотеке без зидова*<sup>10</sup>, као продукт експанзије информационо-комуникационих технологија, издиференцирао је и избацио у први план групу корисника који библиотеку, односно њен виртуални облик, посећују путем интернета, те се, у том смислу, нужно намеће и подела на кориснике који су физички присутни и оне „присутне у одсуству”, односно *онлајн-кориснике*.

С обзиром на овакву промену места и улоге библиотеке у савременом друштву, као и на, с друге стране, „бројна организациона, персонална и финансијска ограничења, као и одређене технолошке препреке за имплементацију ИКТ у библиотекама и реализацију партиципативних пракси у култури”,<sup>11</sup> наметнуло се питање на који начин ћемо проблему приступити, коју методологију користити и које параметре у свакодневном пословању пратити, како бисмо добили валидне и релевантне податке. Пре свега, потребно је преиспитати досадашња теоријска и практична достигнућа.

Предмет истраживања у овом раду је формулисање предлога методолошки заснованог праћења промена у навикама и потребама публике, односно промена у приступу библиотечким услугама, у околностима измењених комуникацијских модела, насталим услед коришћења информационо-комуникационе технологије.

Циљ нам је да истраживање публике прикажемо у контексту стратешког планирања у библиотекама, и да укажемо на термилошке категорије које би могле послужити као полазна основа за даља истраживања. Методом анализе студије случаја Градске библиотеке у Новом Саду донећемо категоризацију њене публике, уз посебан осврт на младе, као стратешки релевантну циљну групу. Покушаћемо одговорити на питање може ли се модел новосадске библиотеке применити као стратешки засновано истраживање публике у јавним библиотекама. У том контексту, донећемо пример модела испитивања корисничког искуства (UX-а) и његовог крајњег резултата – дизајниране библиотечке услуге.

### *Истраживање публике – случај Градске библиотеке у Новом Саду*

Градска библиотека у Новом Саду је друга по величини јавна библиотека у Србији. Матична је за Јужнобачки округ, те пројектује, прати и ради на унапређењу библиотечко-информационе делатности у мрежи од 250 библиотека и библиотечких јединица. У оквиру мреже од 28 градских и приградских огранака и одељења, у Библиотеку се годишње учлани преко 26.000 корисника. Осим основних библиотечких функција, врши и улогу својеврсног културног центра, уз обиље разноврсних културних програма. Организатор је више манифестација: Летњег дечјег маскенбала и Стручно-научног скупа „Дани библиотека и библиотекара”, на Новосадском сајму, и реализатор је Меморијала „Стеван Пешић”, на којем се

<sup>10</sup> Дарнтон, Р. „Библиотека без зидова”, Центар за дигиталне хуманистичке науке, 24. 12. 2019, <http://www.humanistika.org/?p=457>.

<sup>11</sup> Исто.

25 година додељује и истоимена књижевна награда. Има развијену издавачку делатност и реализује бројне пројектне активности.<sup>12</sup>

Оснивач Библиотеке је Скупштина Града Новог Сада, а своје једногодишње извештаје о раду Библиотека подноси надлежној градској управи.<sup>13</sup> Годишњи извештај садржи свој уводни део, у којем се даје наративни преглед најважнијих пословних и програмских садржаја и сумираних резултата, затим програмски део, у којем се извештава о раду појединачних служби, одељења и огранака, и део с прилозима, где се даје табеларни преглед стања књижног фонда, набављене грађе, учлањених корисника по категоријама<sup>14</sup>, прочитаних књига и одржаних манифестација<sup>15</sup>, уз број посетилаца по категорији на годишњем нивоу.

Овакво праћење успешности пословања садржи најосновније показатеље, уско повезане само с традиционалним сегментом библиотечног пословања. Интернет пословање Библиотеке дато је у кратким цртама, сумарно, у уводном тексту.<sup>16</sup>

Годишњи извештај не садржи вишегодишњу системску анализу ни по једном од параметара, на основу које би се дали извући одређени закључци и пројектовати будући пословни потези. Библиотека нема маркетиншку службу нити службу плана и анализе.<sup>17</sup> Документи на основу којих је могуће планирати развој јесу два значајна градска развојна документа: *Стратегија одрживог развоја Града Новог Сада од 2016. до 2020. године* и *Стратегија културног развоја Града Новог Сада за период 2016–2026*<sup>18</sup>, али се при изради програма рада за наредну годину доследно пројектује једногодишњи период.<sup>19</sup>

Када је Град Нови Сад освојио титулу Европске престонице културе за 2021. годину<sup>20</sup>, започет је низ активности на оснаживању институција културе и запослених у њима. Од октобра 2018. до јануара 2019. године, под покровитељством Фондације „Нови Сад 2021“, носиоца активности на пројекту *Евројска престоница културе*, реализован је програм *Пројекат 33 – стратешко планирање у условима културе*.<sup>21</sup> Предавачи и координатори

12 Извори: Којић, Д. (2015) *Градска библиотека у Новом Саду: водич кроз Библиотеку*, ур. Којић, Д., Нови Сад: Градска библиотека у Новом Саду, стр. 3; Градска библиотека у Новом Саду. *Извештај о раду и пословању Градске библиотеке у Новом Саду* (за године 2018–2020, архивска документа).

13 Управа за културу Града Новог Сада

14 *деца до 14 година, ученици средњих школа, студенти, запослени, пензионери и остали*

15 *књижевни сусрећи, изложбе, предавања, рад са групом и остало*

16 Број посета интернет странице (47.069) и јединствених посета Фејсбук странице (29.684), с бројем њених пратилаца (6.366) и бројем оних који су означили да им се страница свиђа (6.388). Градска библиотека у Новом Саду (март 2020) *Извештај о раду и пословању Градске библиотеке у Новом Саду за 2019. годину* (архивски документ), стр. 3.

17 Видети: Организам ГБНС, у: Градска библиотека у Новом Саду (2019) *Стратегија развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024)*, Грујић, Б. и Јокановић, А. (архивски документ), стр. 63.

18 Град Нови Сад (2015) *Стратегија одрживог развоја Града Новог Сада од 2016. до 2020. године*, у: *Службени лист Града Новог Сада* бр. 64/15, и Град Нови Сад (2016) *Стратегија културног развоја Града Новог Сада за период 2016–2026*, у: *Службени лист Града Новог Сада* бр. 53/16.

19 Изузетке представљају два четворогодишња пројекта, уврштена у Стратегију одрживог развоја Града Новог Сада: „Центар дигиталне грађе и креативног стваралаштва младих” и „Дунавска библиотека”, Град Нови Сад (2015) *Стратегија одрживог развоја*, стр. 33.

20 Anonim, (13. X 2016) *Novi Sad – Evropska prestonica kulture za 2021*, Delegacija Evropske unije u Republici Srbiji, 27. 3. 2021; <http://europa.rs/novi-sad-evropska-prestonica-kulture-za-2021/>

21 Све активности на овом пројекту видљиве су на: <https://projekat33.wordpress.com/>

били су др Вишња Кисић и др Горан Томка, са Унеско катедре за културну политику и менаџмент Универзитета уметности у Београду, који су претходно били укључени и у процес израде градских стратешких докумената. Поред њих, предавања и практичне вежбе одржали су и стручњаци за стратешко планирање из: Шведске, Бугарске, Француске и Србије. Циљ је био да се, током девет вишечасовних семинара, запослени у култури оспособе за самостално израђивање стратешких планова развоја.

„Пројекат је јединствен у региону и то на више начина.<sup>22</sup> У њему су учествовале све установе културе којима је Град Нови Сад оснивач, а поред њих и установе културе с покрајинског нивоа. Процес је спроведен уз подршку Управе за културу Града Новог Сада и Покрајинског секретаријата за културу АП Војводине, што по свеобухватности надилази сва досадашња искуства из области менаџмента у култури не само у Србији него и у ширем региону. Друга значајна одлика *Пројекта 33* је у томе што су запослени у култури, уместо да добију готова експертска решења у процесу израде стратегије своје установе, овај документ сачињавали сами, уз учешће колектива и менторску подршку. Осим самог документа као исхода, важан резултат јесу и новостворене међуинституционалне везе, настале у процесу едукације и каснијих консултација.”<sup>23</sup>

Градска библиотека у Новом Саду једина је библиотека у Србији која је израдила и чији је управни одбор усвојио петогодишњи стратешки документ. Потврду за ову тврдњу нашли смо кроз истраживање, које смо спровели у новембру 2019. године, у 26 матичних, две националне и четири универзитетске библиотеке. Њима смо путем имејла поставили питања имају ли овакав документ, ако немају планирају ли да га израде, односно да ли су с овим процесом већ почели.<sup>24</sup> У потрази за стратешким документима, проучили смо све доступне веб-странице поменутих библиотека.<sup>25</sup>

Процес израде стратешког плана Градске библиотеке у Новом Саду текао је етапно: прво је требало извршити анализу постојећег стања, што је подразумевало опсежно и интердисциплинарно истраживање, спроведено од фебруара до маја 2019. године. „На основу резултата анкетирања публике, података добијених од запослених у Библиотеци, као и два теста из психологије рада, израђено је девет анализа и више пратећих дијаграма и графикана (ПЕСТ анализа, анализа културног поља, анализа животног циклуса, анализа организације и комуникације у установи, анализа ресурса Библиотеке, финансијска анализа, анализа сарадње, анализа публике и анализа репутације и имиџа установе). Ове анализе

22 Томка, Г. (18. X 2019) Завршна конференција *Пројекта 33*, 23. 11. 2019, <https://projekat33.wordpress.com/2019/10/18/zavrсна-konferencija-projekta-33/>

23 Радио-емисија „Спектар” – магазин за културу Радио Новог Сада, звучни алманах о догађајима и људима који креирају савремену културну сцену, на Радију Нови Сад, емитована 18. октобра 2019 (1:07:52 – 1:34:00). ЈМУ Радио-телевизија Војводине, 23. 11. 2019, [http://media.rtv.rs/sr\\_lat/spektar-rns1/50755/](http://media.rtv.rs/sr_lat/spektar-rns1/50755/). Преузето из: Грујић, Б. (2020) „Културна политика и стратешко планирање у библиотекама”, *Читалишће: научни часопис за теорију и праксу библиотекарства*, година XIX, број 36, Панчево: Градска библиотека, стр. 109, doi: 10.19090/cit.2020.36.103-114.

24 Pitanje u vezi sa strategijom razvoja biblioteke – 23. 11. 2019, <https://mail.google.com/mail/u/1/#search/%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BC/QgrcJHsBscCnxgrPvjHZkqjTsFQnJNSWRtl>.

25 Више о овом истраживању: Грујић, Б. нав. дело, стр. 107–108.

послужиле су као основа за обухватну, SWOT анализу, у оквиру које су шематски приказане снаге и слабости Библиотеке, као и могућности и претње из окружења.<sup>26</sup>

### *Анализа публике у оквиру Стратегије развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024)*

Анализа публике у Стратегији налази се на странама 35–41 архивског документа.<sup>27</sup>

Њоме је обухваћен десетогодишњи период, а податке су дали сви стручни радници, предлажући сегментацију по више критеријума, па и поделу по категоријама укрштањем. Питање за размишљање било је: Ко је наша публика? Ко ме се и како обраћамо?

Један од критеријума био је подела према заинтересованости публике за садржаје које нудимо, па се тако издвојила *стална публика* – они којима бисмо највише недостајали када бисмо престали да постојимо; *повремена публика* – они који радо долазе, али ипак не превише често; *иницијална (заинтересована) публика* – они којима се долазак у библиотеку чини као добра идеја, али ипак то, из различитих разлога, не раде и *недоступна публика* – они који не желе или из другог разлога не могу да буду део наше публике.<sup>28</sup>

*Стални посетиоци* Библиотеке су у највећем броју просветни радници и ученици; студенти; пензионери; књижевници; новинари; истраживачи; полазници курсева страних језика; библиотекари; корисници фонда Читаонице или сопствене литературе у оквиру Читаонице; читаоци дневне штампе; посетиоци програма (књижевних вечери, предавања, трибина, концерата и изложби), 69.000 посетилаца интернет странице и 54.200 Фејсбук странице, од којих је преко 6.000 њених редовних пратилаца (онлајн-корисници).

*Повремени корисници* Библиотеке углавном су циљне групе и корисници обухваћени разним пројектима и програмима. Међу њима има највише средњошколаца, заинтересованих за програме неформалног образовања (завичајне радионице, школа гитаре, стрипа, курс програмирања), студената и младих незапослених особа, заинтересованих за волонтирање и рад с маргинализованим друштвеним групама (радионице с децом из Дневног боравка и Сигурне женске куће Центра за социјални рад и децом и младима из Удружења за помоћ МНРО Новог Сада, достава књига на кућну адресу); деца и млади смештени на лечење у Клиничком центру Војводине (радионице); љубитељи спорта (програми на Штранду, новосадској плажи, у летњем периоду). У повремене кориснике убрајамо и оне који долазе по литературу за завршне испите у средњој школи, на факултету и вишим нивоима образовања, као и странци привремено настањени у нашем граду. За заинтересоване за волонтирање у Библиотеци осмишљава се волонтерски програм и расписује конкурс, у складу с потребама одређеног пројекта или активности и Закона о волонтирању.

<sup>26</sup> Исто, стр. 110.

<sup>27</sup> На веб-сајту Библиотеке видљив је документ Стратегије на српском и енглеском језику. Градска библиотека у Новом Саду (2019) Стратегија развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024), Грујић, Б. и Јокановић, А. 9. 12. 2019, [http://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIJA\\_RAZVOJA\\_2020-2024.pdf](http://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIJA_RAZVOJA_2020-2024.pdf) и [https://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIC\\_PLAN\\_2020-2024.pdf](https://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIC_PLAN_2020-2024.pdf), док је обимнија документација, с претходним анализама и прилозима, похрањена у архиви Библиотеке. Умножени документ дистрибуиран је Оснивачу и одељењима и огранцима Библиотеке. Овде доносимо скраћени вид анализе, са свим релевантним закључцима.

<sup>28</sup> Публику је такође могуће пратити прегледањем годишњих извештаја.

*Поиненцијална* библиотечка публика су: млади заинтересовани за креирање различитих програма и учешће у њима; корисници електронске грађе и дигиталних репозиторијума; припадници институција културе из градова Дунавског слива; грађани заинтересовани за похађање нових језичких курсева (мађарског, норвешког, италијанског и шпанског језика).

*Недоступна* публика засад су корисници е-књиге, јер овакав формат позајмице библиотеке у Србији нису системски укључиле у своје пословање. Недоступна публика још су особе које саме купују књиге и слепе и слабовиде особе, иако Библиотека поседује електронску лупу, намењену управо овој популацији. Разлог за њено слабо коришћење могао би се крити у недовољном промовисању услуге, као и у навикнутости слабовидих особа на коришћење фондова Савеза слепих Војводине.

Друга врста груписања односила се на карактеристике посматране групе, па смо тако публику сегментирали на најразличитије начине: према укусу, начину учења и примања информација, животном стилу, животном стандарду, професији и сл. Свака од ових група има своје представнике, па нпр. у групи представника одређеног животног стила имамо: љубитеље спорта, природе, јоге, урбане типове, припаднике ретро правца, народњаке, рокере, јапије. Према начину интеракције публике са садржајем имамо: посматраче, активне учеснике, питаче, читаче, критичаре, играче, љубитеље употребе технолошких достигнућа. Овде је потребно пажњу обратити на питање како се обраћамо публици.

Најобухватнија подела, која је издвојена у току прикупљања података, и која се наметнула као најрелевантнија када је реч о начину обраћања публици, јесте подела на *кориснике фондова и услуга* (у оквиру основне делатности), *публику у ужем смислу* – посетиоце библиотечких активности и програма, и „удаљене” – *онлајн-кориснике*, тј. посетиоце веб-сајта, Фејсбук странице, електронског каталога, дигиталне библиотеке и других појавних облика Библиотеке на интернету. Примећено је да се ове категорије у великом броју случајева међусобно преплићу.

### *Корисници фондова и услуга*

Број учлањених корисника на годишњем нивоу још увек је најважнији параметар процене успешности пословања библиотеке, с обзиром на то да је библиотечким стандардима прецизирано колико грађана у односу на величину друштвене заједнице треба да користи библиотечке фондове и услуге.<sup>29</sup> Ова група обухвата кориснике неколико категорија уписа: децу до 14 година (основце), средњошколце, студенте, запослене, пензионере и остале, о којима се води ажурна статистика.<sup>30</sup> Свака од поменутих категорија захтева другачији приступ и различите садржаје, али је у оквиру традиционалног начина пословања за њих заједничка потреба за литературом и валидном информацијом, било да пишу радове, трагају за запослењем, листају штампу или читају књиге.<sup>31</sup> Комуникација с њима одвија се на

29 Министарство културе и информисања Републике Србије (2013) Правилник о националним стандардима за обављање библиотечко-информационе делатности, *Службени гласник РС*, број 39/13, 24. 12. 2019, <http://www.kultura.gov.rs/cyr/dokumenti/propisi-iz-oblasti-kulture/pravilnik-o-nacionalnim-standardima-za-obavljanje-biblioteko-informacione-delatnosti>.

30 Сваки огранак и одељење предаје своје месечне извештаје надлежној стручној служби.

31 Према месечним извештајима, наведене корисничке активности најчешћи су облици корисничких потреба.

бр.		
1.	Стални	Љубитељи „лаке литературе“ (љубавних романа, кримића – трилера)
		Полазници курсева страних језика
		Самостални ученици страних језика, који читају у сврху унапређивања језичких компетенција
		Студенти са филолошких одсека, читаоци редовне факултетске лектире и стручне литературе
		Кандидати за полагање међународно признатих испита о знању немачког и енглеског језика
2.	Повремени	Посетиоци програма (љубитељи књижевних вечери, изложби...)
		Наставници енглеског и немачког језика са ученицима
		Наставници енглеског и немачког језика у својству учесника у стручним семинарима
3.	Потенцијални (заинтересовани)	Заинтересовани за похађање нових језичких курсева (мађарског, норвешког, италијанског и шпанског језика)
		Заинтересовани за похађање конверзацијских часова различитих језика
		Млади заинтересовани за волонтирање у библиотеци
		Млади заинтересовани за креирање различитих програма и учешће у њима
4.	Недоступни	Љубитељи најновијих технолошких открића
		Љубитељи спортских активности
		Уметници
		Љубитељи путовања
		Љубитељи историје

Пример сегментације публице у Библиотечком огранку „Аница Савић Ребац“ у Новом Саду; илустрација се налази у електронској архиви Одељења за унапређење, развој и надзор библиотеке делатности Градске библиотеке у Новом Саду.



дневној бази, у виду размене упита и одговарајућег резултата. Када се посвети кориснику, библиотекар добија повратну информацију о његовом профилу: читалачком укусу, пољима интересовања, жељама и потребама. Библиотекари који раде с корисницима фондова и услуга, посебно у јавним библиотекама, из прве руке, непосредно, добијају евалуацију свога рада и, истовремено, стичу увид у корисничке потребе.<sup>32</sup>

### *Публика у ужем смислу*

Као што смо напоменули, културни програми и сарадња с друштвеном средином спадају у најосновније активности сваке јавне библиотеке, те би се за овај део њеног пословања такође могло рећи да је традиционалан. Међутим, као и други сегменти рада библиотеке, подложен је промени и претрпео је модификације. Од првобитних читалишта, која су настајала у сврху одбране националног идентитета, преко модерних библиотека које су деловале у циљу послератног општеномодног просвећивања, библиотеке су се развиле у својеврсне културне центре, организујући разноврсне програме, за исто тако разноврсну публику.<sup>33</sup> Сврха ових програма је, пре свега, промоција културе и културних садржаја, едукација, а потом и привлачење потенцијалних корисника.

Библиотеке воде статистику броја посетилаца програма, која јој је основно средство евалуације. Свако одељење библиотеке, у складу с циљном групом коју покрива, организује онакве програме за које процени да ће бити интересантни њиховим корисницима. „Јавна библиотека треба да узима у обзир питања о којима се расправља у заједници и да обезбеди информације за компетентне јавне дебате.”<sup>34</sup> На овом плану често се успоставља сарадња с другом установом културе, науке, образовања, здравства или удружењем грађана, чији припадници учествују у реализацији програма или као публика. Организују се разне трибине и дебате на теме из области културе и друштвеног живота, те тако имамо трибине о положају младих са инвалидитетом и других маргинализованих група, разговоре с родитељима о успешним моделима васпитања деце, едукативне програме коришћења електронских извора и слично.<sup>35</sup>

32 Директна комуникација, у оквиру које корисник јасно изрази своје жеље, примедбе, потребе и коментаре, као вид неструктурисаног интервјуа на случајном узорку, библиотекар је добра подлога за извлачење закључака за унапређење рада. Ова техника испитивања квалитета услуга у библиотекама често се допуњује техником упитника.

33 Видети: Стаматовић, Д. (2011) *Читалишта у Србији у XIX веку*, Панчево: Градска библиотека, и Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж. (2012) „Основни правци развоја библиотекарства у Србији 1945–1990”, у: *Библиотеке и идентитет: пролегомена за историју модерне српске библиотекарства*, Панчево: Градска библиотека; Нови Сад: Филозофски факултет Универзитета у Новом Саду.

34 Међународна федерација библиотечких удружења и институција. (2005) *IFLA/UNESCO смернице за развој јавних библиотека*, Радна група (Филип Џил), Београд: Народна библиотека Србије; Библиотека града Београда, стр. 13.

35 Поменуте активности у Библиотеци реализоване су у више наврата, самостално или у оквиру пројеката друштвене одговорности. Пример је трибина „По мојој мери”, одржана у марту 2012, на којој су учествовали стручњаци из Центра „Живети исправно” и Ресурсног центра за особе са инвалидитетом. Видети: Грујић, Б. и Калајџија, Ј. (2014) *Под кровом књије: друштвена одговорност у оквиру пословања јавних библиотека*, Нови Сад: Градска библиотека у Новом Саду, стр. 41.

### Онлајн-корисници

Крајем 20. и почетком 21. века у библиотечкој јавности дебатовало се о судбини библиотека у новом информационом добу. Промене које су биле уочљиве читовале су се, с једне стране, у демократским друштвеним процесима, а с друге у брзом развоју информационо-комуникационих технологија.<sup>36</sup>

Према Тамари Вученовић основна карактеристика дигиталног културолошког модела јесте *партиципацијивност*,<sup>37</sup> јер омогућава учешће корисника у креирању, допуњавању и дељењу садржаја, што је одлична подлога за креативнији и динамичнији однос између корисника и библиотека. Поред тога, „мултимедијски информациони ток, интерактивност и демократичност кључне су карактеристике *web*-а, које му у односу на традиционалне медије масовних комуникација осигуравају престиж.”<sup>38</sup>

Виртуелни облик библиотеке у најширем смислу обухвата све оно што чини њено електронско пословање: аутоматску обраду података, видео, тонске и друге врсте грађе у електронском формату, приступ интернет порталима, базама е-књига и електронских часописа, продукцију *digitally born* публикација, као и веб-презентацију, страницу на друштвеним мрежама (*Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn*), приступ електронској бази и дигиталну библиотеку. Фејсбук презентација Библиотеке врло је динамична, јер се на њој, уз фотографије, звучне и видео-записе, најављује и извештава о новим насловима, културним програмима и другим догађајима, с могућностима дељења садржаја са страница других библиотека, организација, установа и појединаца.<sup>39</sup> Осим сталних и повремених, категорија коју је овде могуће пратити јесу потенцијални корисници, јер постоји податак о томе колико је онлајн-корисника заинтересовано за да посети одређене догађаје. Интерактивност се испољава у пуном облику, јер и корисници у коментарима могу да постављају садржаје, који бивају инстант видљиви свим заинтересованим странама. Корисници Фејсбук странице често коментаришу, питају, сугеришу и деле садржаје, а сама страница прати до коликог дела популације је информација стигла, што представља драгоцен одговор Библиотеци када су у питању потребе заједнице, а тиме је чвршће повезују с њом.

#### Преглед исцртавања публице у Градској библиотеци у Новом Саду

У анализи публице, у оквиру Стратегије развоја Библиотеке, дат је преглед истраживања публице у десетогодишњем периоду. Између 2011. и 2019. године није извршено ниједно истраживање квалитета. Анкетним упитником, дистрибуираним на Одељењу „Ђура Даничић” и путем веб-сајта Библиотеке, 2019. године испитано је мишљење и став корисника

36 О променама у друштвеној улози библиотеке видети: Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж. (2007) *Управљање библиотекама у добу знања*, Источно Сарајево: Матична библиотека, стр. 43–74.

37 Вученовић, Т. (2018) „Корисници библиотека у информационом друштву”, *Библиотекар*, год. LX, бр. 1, стр. 9–29.

38 Osmančević, E. (2009) *Demokratičnost www-komuniciranja*, Sarajevo: Friedrich Erbert Stiftung, 22. 12. 2019, <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/sarajevo/06800.pdf>, str. 77.

39 Градска библиотека у Новом Саду, Фејсбук страница, 27. 3. 2021, <https://www.facebook.com/GradskaBibliotekaNoviSad>.

о квалитету библиотечког рада, услуга, понуђених садржаја и прикупљени су предлози, примедбе и сугестије читалаца. Анализа резултата ове анкете показала је да Библиотеку као интересантну веб-локацију, са 47% учешћа у целокупном броју пратилаца, највише препознају преваходно млади корисници, који су у оквиру традиционалних начина њеног пословања маркирани као група корисника са опадајућом тенденцијом учлањења и долазака у Библиотеку и којој је потребна посебна пажња. Компаративном анализом квантитативних резултата уписаних чланова из године у годину, закључено је да трећина броја деце која су до своје 14. године стекла читалачке навике на Дечјем одељењу, при преласку на одељење за одрасле, у периоду средње школе, престају да долазе у библиотеку, највећим делом и због тога што, услед недостатка простора, Библиотека није била у позицији да осмисли тинејџерски кутак.

Изведен је закључак да је кључни модел за приступ младима управо електронски модел пословања и да је на том пољу потребно направити иновације.<sup>40</sup>

У 2019. години, када је Нови Сад био Омладинска престоница културе, Библиотека је најавила отварање одељења посвећеног управо раду са овом популацијом – Дигитални омладински центар. У сусрет отварању овог одељења, у циљу утврђивања потреба младе публике, половином 2019. спроведена је анкета. На одељењима и у огранцима анкетирано је 134 корисника, а осморо их је попунило анкету постављену на сајту Библиотеке, укупно 142 испитаника. Од овог броја, њих 90 (63%) су млади између 15 и 30 година. Анкета се састојала из пет питања, од којих је једно било отвореног типа, где су испитаници могли да упишу какве садржаје би желели, а најбројнији су били: едукативни програми, учење страних језика, коришћење најновијих технолошких открића, унапређење знања и вештина ради запослења, волонтирање, филмски, уметнички и други програми, промоција спорта и здравог начина живота, као и савремени *makerspace*. Деведесет осам одсто анкетираних сматрају да им је такав центар потребан, а од тог броја 52% жели да се укључи у осмишљавање и реализовање едукативних и забавних програма и пројеката.

Резултати анкете потврдили су да је концепција рада овог савременог одељења заснована на темељном познавању потреба младих корисника Библиотеке. Конкретни предлози будућих корисника помогли су да се јасније маркирају њихове жеље и потребе и тако овом простору омогући рад у складу са захтевима друштвене заједнице. Поред тога, Дигитални омладински центар значајан је ресурс Новог Сада као Европске престонице културе и резултат вишегодишњег пројекта предвиђеног *Сирајтеијом одрживог развоја Града Новог Сада*.<sup>41</sup>

Најновије истраживање публике спроведено је у августу–септембру 2020. у вези с пословањем Библиотеке у време пандемије covid-19, у којем је учествовало 364 корисника, од којих 284 из одељења и огранака и 80 у електронској форми. „Резултати анкете потврдили су почетну тезу – да су корисници у већем броју задовољни начином на који Библиотека ради, да су им интернет садржаји и услуге доступни и интересантни и да у будућности не виде веће промене у библиотечком пословању. Сугестије које су нам учесници истраживања упутили корисне су као путоказ за развијање нових услуга, које су предвиђене *Сирајтеијом*

40 Резултати истраживања налазе се у документацији Градске библиотеке у Новом Саду.

41 Град Нови Сад. (2015) Стратегија одрживог развоја Града Новог Сада од 2016. до 2020. године, *Службени листи Града Новог Сада*, бр. 64, стр. 33.

### АНКЕТА

У другој половини 2019. године Библиотека отвара савремено опремљени Омладински библиотечки центар, као место свестране едукације, професионалног развоја, неговања талената, креативног стваралаштва, предузетништва и оснаживања младих за креирање нове културне политике Града. У сусрет отварању овог центра, драгоцено нам је Ваше мишљење:

**1. Да ли сматрате да постоји потреба за отварањем Омладинског библиотечког центра?** (заокружите одговор)

- Да
- Не
- Не знам

**2. Какве би садржаје Центар требало да понуди како бисте га посетили? Молимо вас да набројите бар три врсте програма или услуга за које сте заинтересовани.**

---

---

---

---

**3. Да ли бисте учествовали у осмишљавању и реализацији програма у Омладинском библиотечком центру?** (заокружите одговор)

- Да
- Не
- Не знам

**4. Којој старосној групи припадате?** (заокружите одговор)

- 15-30
- 31-50
- преко 50 година
- не желим да се изјасним

**5. Ваш додатни коментар или предлог, уколико га имате:**

---

---

Хвала на времену које сте издвојили у сврху унапређења наших услуга.

*Ваша Библиотека*

Пример анкете дистрибуиране одељењима и огранцима Библиотеке и постављене на њен веб-сајт; илустрација се налази у електронској архиви Одељења за унапређење, развој и надзор библиотечке делатности Градске библиотеке у Новом Саду.

развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024),<sup>42</sup> кроз стратешке циљеве увођења нове технологије и формата, развоја интерактивних садржаја, првенствено ради привлачења младе публике, повећања нивоа учешћа публике у креирању културне понуде и садржаја и набавке алтернативних формата библиотеке грађе ради привлачења нове публике.<sup>43</sup>

Ово истраживање представља почетно истраживање публике за будући петогодишњи период и тиме се издваја као прво системско и стратешки оријентисано истраживање у новосадској библиотеци, као и прво истраживање овог типа у условима пандемије.

Издавање младих као циљне групе, као и развој онлајн-услуга у условима пандемије, као следећи корак захтевају боље упознавање с том групом корисника и налажење модела за мерење задовољства корисника.

### Резултати истраживања публике: дизајнирана услуга

#### Савремени онлајн-корисници – генерације Y и Z

Информационо-комуникациону технологију у највећем броју користе тзв. миленијалци (Генерација Y) и постој-миленијалци, или цензери (Генерација Z).<sup>44</sup> Миленијалци памте време пре интернета, СМС порука, паметних телефона и друштвених мрежа. Опсег пажње им је 12 секунди. Економски живе лошије од својих родитеља и одлазе у иностранство у потрази за послом. Верују у класично образовање, а прва и основна ИК технологија били су им десктоп рачунари и *dial-up* интернет.<sup>45</sup>

Анализирајући публику савремених медија, Драгана Јовановић и Весна и Радослав Балтезаревих констатују да је „за одређени број корисника интернет медија компјутер превазиђен, а пошто се ради о популацији 15–35 година, треба очекивати да дође до убрзања транзиције на мобилне уређаје”.<sup>46</sup> Управо ова узрасна категорија обухвата највише онлајн-корисника, али представља и циљну групу сваке јавне библиотеке, која се довија да је придобије, а која јој, чини се, константно измиче. Аутори поменутог истраживања дају одговор и на то: „медијски конзументи, за разлику од економских, нису руковођени потребама, него нагонима и жељама”, а те жеље сврстали су у три групе: прва је *забава*, која је високо изнад осталих, али ју је, кажу, и најтеже задовољити. „Највећи успеси код конзумента

42 Грујић, Б. (2020) „Пословање Градске библиотеке у Новом Саду у време пандемије covid-19 – истраживање публике”, *Библиотекар: часопис за теорију и праксу библиотекарства*, год. LXII, св. 2, стр. 128.

43 Градска библиотека у Новом Саду. (2020) Стратегија развоја Градске библиотеке.

44 Миленијалцима се називају припадници генерација рођених између 1980. и 1996, а цензерима они који не познају живот без интернета, а то су они који су рођени после 1996. године, према: Bjelogrić, M. (2019) „Koliko poznajemo generaciju Zed?”, *Radio televizija Srbije*, 26. 12. 2019, <http://www.rts.rs/page/magazine/sr/story/2523/nauka/3402304/koliko-poznajemo-generaciju-zed.html>.

45 Исто.

46 Истраживање је показало да чак 72,09% корисника до 25 година примарно користи мобилне телефоне, док у групи 26+ тај број достиже 51% испитаника. Jovanović, D., Baltezarević, V. i Baltezarević, R. (2016) *Na pragu nove medijske revolucije – mobilne vesti*, *Media dialogues, Journal for research of the media and society*, izd. 23, 22. 12. 2019, [https://www.researchgate.net/profile/Radoslav\\_Baltezarevic/publication/330468937\\_ON\\_A\\_DOORSTEP\\_OF\\_NEW\\_MEDIA\\_REVOLUTION-MOBILE\\_NEWS/links/5c41bebb299bf12be3d14868/ON-A-DOORSTEP-OF-NEW-MEDIA-REVOLUTION-MOBILE-NEWS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Radoslav_Baltezarevic/publication/330468937_ON_A_DOORSTEP_OF_NEW_MEDIA_REVOLUTION-MOBILE_NEWS/links/5c41bebb299bf12be3d14868/ON-A-DOORSTEP-OF-NEW-MEDIA-REVOLUTION-MOBILE-NEWS.pdf), str. 30.

постигнути су производима/сервисима који комбинују забаву са једном или више преосталих жеља. *Комуникација* долази одмах после забаве, преведена у жељу да се буде додирнут *интерперсонално*. Најмоћнији хибрид комуникације и забаве је *participation*.<sup>47</sup> Трећа жеља, *информације*, нема толику важност колику имају претходне две. Чак и сама комуникација, као чист пренос порука, како је показало истраживање, представља ометајући фактор када прекида забаву. „Конзументско прихватање интернета је мање комуникацијски усмерено него што се мисли. У томе се крије успех нових, конвергенираних медија – комуникација је неодвојива од забаве.”<sup>48</sup> Када је реч о информацијама, аутори примећују да оне губе класична обележја, јер је „већи део активности у потрази за информацијама у ствари у домену потраге за задовољавањем осталих набројаних жеља” и закључују да је „примарни циљ конзумента дигиталних медија *infotainment* – комбинација ниског процента информација у високо забавним пакетима.”<sup>49</sup>

Библиотеке и у традиционалном и у модерном сегменту свог пословања задовољавају све три наведене групе жеља својих корисника, када говоримо о физички присутним корисницима и публици. Поставља се питање могу ли, на који начин и с којим ресурсима, изаћи у сусрет овако захтевном профилу онлајн-корисника. Одговор се крије у самој двосмерној природи мобилне технологије, која је омогућила да пасивни конзументи постану активни креатори. „*Креативци* је одличан назив за нову друштвену елиту, која је тек појавом интернета и мобилних уређаја добила могућност да се исказе, независно од свог географског, друштвеног и финансијског положаја. [...] Конзументи су, а не ствараоци садржаја, постали замајак светске медијске индустрије.”<sup>50</sup> У таквом контексту, библиотека би требало да има своју мобилну апликацију, блог, влог, подкаст, где би припадници групе миленијалаца и зед популације имали прилику да постављају, комуницирају, прате и креирају садржаје интересантне *мобилној* публици. Као моћне полуге у свету маркетинга, *инфлуенсери* заинтересовани за њене услуге били би најјача веза библиотеке и њених потенцијалних корисника.<sup>51</sup>

Сматрамо да је ову групу корисника итекако важно боље упознати, упутити се у њихова интересовања, потребе и начин живота и мишљења, што се најбоље чини на њиховој платформи, развијањем препознатљивог и савременог визуелног идентитета и упућивањем припадника управо те генерације у библиотечке токове, путем волонтерског ангажмана као администратора, креатора, комуникатора, медијатора, односно младих особа у позицији пи-ара (*културној инфлуенсера*) за ову узрасну категорију.

Ако знамо да брзо примају информације и још брже губе интересовање за њих, да им је распон пажње свега осам секунди, да комуницирају уз минимум речи, пуно фотографија

47 Хибрид комуникације и забаве је језички хибрид енглеских израза *participation* (у значењу – учешће) и *entertainment* (забава). Мобилни телефон се може посматрати као уређај створен у ту сврху. Јовановић, Д., Baltezarević V. i Baltezarević, R. (2016) *Na pragu nove medijske revolucije*, стр. 32.

48 Исто.

49 Исто, стр. 33.

50 Исто, стр. 35.

51 Магијевић, М. и Георгиев, Е. „Зед генерација као публика библиотека: инфлуенсери, друштвене мреже, мобилне апликације”, у: *Иновације и трендови у библиотекарству: Зборник радова XV међународне конференције БДС Београд–Чачак, 12–14. децембар 2018.* уредник Трифуновић, Б. (2019) Београд: Библиотекарско друштво Србије, стр. 37.

и кратких снимака, да су одлични у обављању више ствари истовремено, да нису присталице класичног образовања, али се ефикасно образују на интернету и уче посматрајући свет око себе, радо волонтирају да би стекли искуство, упознали људе и изградили мрежу контаката, да су свесни важности очувања животне средине и социјалне једнакости, онда је потребно да библиотека та сазнања ангажује у сврху отварања канала комуникације, који је, када је ова циљна група у питању, сам по себи циљ, чак и без њиховог физичког присуства. Пошто је у свом физичком облику библиотека је за њих тренутно невидљива. У дигиталном, мобилном свету, она има прилику да постоји јаче умрежена у заједницу, чиме јој се отвара још једно поље потенцијалних корисника.

### *Партиципацијивност као усешан модел – мојући сфрешки љавци деловања*

Процес трансформације библиотека одавно је почео и јасно је да би „јавне библиотеке требало да буду простори за ангажман публике, за сараднички, партнерски однос са својим корисницима. Они добијају прилику да преузму активнију улогу у осмишљавању библиотечких садржаја и услуга, те да их креирају, а не само конзумирају.”<sup>52</sup> Учешће корисника у креирању садржаја очитује се на више нивоа: на индивидуалном плану, кроз сарадњу с цивилним сектором и другим установама културе, образовања, здравства, и сл., а посебан ниво учешћа заједнице у раду библиотеке представља сарадња с приватним сектором, оном групом корисника које је Брофи назвао *џаирони*<sup>53</sup>, а која се у пракси српског библиотекарства разликује од тог појма у библиотекама западног света.<sup>54</sup>

На индивидуалном плану, непосредна комуникација заступљена је у свакодневном контакту с корисницима, у међусобним разговорима и препорукама, уживо или путем интернета. Организовани вид овог начина комуникације спроводи се у оквиру читалачких клубова, трибина и дебата. Виши ниво учешћа у креирању садржаја постиже се тако што корисници сами направе изложбу књига за препоруку, или предложе тему за разговор, у којем наступају као говорници, модератори или организатори. Могу да направе рекламни видео за библиотеку, химну или друго знаковно обележје које комуницира са интернет популацијом. Један од начина укључивања у рад библиотеке јесте и учешће у програмском одбору грађана, који би библиотека могла да оформи у сврху бољег разумевања потреба заједнице, као и присуство грађана на састанцима управног одбора библиотеке.

52 Jovanović Arsić, I. „Javna biblioteka, glavna stanica na putu digitalne pismenosti: budućnost i nove tehnologije, mapiranje situacije”, u: *Kulturna transformacija grada*, ur. Mickov, B. i Ilić, D. (2015) Novi Sad: Zavod za kulturu Vojvodine, str. 101–102.

53 Brofi, P., *Biblioteka u dvadeset prvom veku*, str. 124.

54 Појам патроната, покровитељства, у Србији, када је култура у питању, није развијен на начин на којем је заступљен у развијенијим земљама света. Приватна улагања у библиотечке објекте, опрему и развој струке нису стимулисана од стране државе. Донаторство се у највећем броју примера манифестује кроз донирање библиотечке грађе: књига, библиотека-целина и легата, и као покровитељство над појединачним програмима. Припадници приватног сектора углавном немају интерес да учествују у креирању библиотечких садржаја. Више о томе видети у: Градска библиотека у Новом Саду. (2019) Стратегија развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024), поглавље „Економске околности и фактори” (архивски документ), стр. 12.

На нивоу сарадње с другим установама и удружењима грађана, библиотеке реализују разноврсне пројекте, најчешће из домена друштвене одговорности, ангажујући особе из осетљивих друштвених група, или их укључујући у активности попут заједничких радионица, промоције књижевног стваралаштва и слично. Формирање волонтерског центра у библиотеци показао се као добар начин да се грађани укључе у рад библиотеке и да својим иницијативама унапреде свој однос према друштвеној заједници.<sup>55</sup>

Учешћем у раду библиотеке, укључујући се у трасирање жељеног културног правца, припадници друштвене заједнице библиотеку ће засигурно доживети као присан, интерперсонални кутак, у којем се осећају слободно, са свешћу о томе да он припада свакоме на њему својствен начин, што представља највиши ниво демократичности једног друштва, чија је библиотека верна слика.

### *Истраживање јублике и user experience (UX) – предлој модела за мерење*

Као што смо рекли, стандарди библиотечко-информационе делатности налажу вођење статистике пословања, и то, пре свега, броја учлањених корисника, потом прочитаних, набављених и расходованих књига, посетилаца програма, обрта фонда итд. Поред тога, води се и статистика онлајн-пословања, што значи да се прати број приступања интернет страницима, број претрага које су садржале библиотеку, као и низ разних видова аналитике на Фејсбук страници. Квантитативни показатељи јесу важни и говоре о томе како библиотека послује на економском плану, па чак и који профил, узраст или пол колико чита, посећује програме, претражује електронски каталог и слично, што су још значајнији индикатори, јер нам казују које су то групе наши *сигнални корисници*. Из статистичких података може се видети и ко су *ивремени корисници*, јер посетиоци и учесници програма долазе у библиотеку по потреби, као и они који посете њену интернет презентацију. Оно што се из ових података не може прочитати јесте задовољство корисника фондом, услугом, простором, опремом, онлајн-приказом, односно целокупном њеном сликом у очима корисника. Свој доживљај библиотеке корисници фондова и услуга износе у књизи утисака, чији су савременији видови кутија или табла, где се остављају листићи с порукама, али је потребно увести системски мерљиве квалитативне индикаторе.<sup>56</sup> Најпопуларнији и најкомфорнији вид истраживања у библиотекама јесте анкета, која се спроводи како у простору библиотеке тако и преко њених онлајн-презентација. Одговори корисника из анкетних упитника дају прецизне информације о потребама савремене публике.

55 Искуство на пројектима реализованим у Градској библиотеци у Новом Саду. Видети: Грујић, Б. и Калајџија, Ј., нав. дело.

56 До ових индикатора дошло би се анализом друштвене заједнице, анализом информационих, едукативних, културних и других потреба корисника, студијом корисника, маркетиншком анализом тржишта, истраживачким пројектима итд. сматра Зоран Здравковић у раду „Лидерство и руковођење променама у јавним библиотекама кроз савремене потребе корисника”, у: *Лидерство у библиотекама: сина науке, културе и иврере: зборник радова са међународној научној скупи одржаној у Београду од 19. до 21. октобра 2006*, ур. Вранеш, А. и Марковић, Љ. (2007) Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду; Библиотечарско друштво Србије, стр. 385–386.



Методологија квалитативног истраживања публице заснива се на систематском неексперименталном истраживању техником интервјуа и упитника на случајном узорку испитаника, које се спроводи како у простору библиотеке тако и преко њених онлајн-презентација. Подаци се обрађују дескриптивним статистичким методом. Истраживања имају унеколико лонгитудинални карактер, јер се спроводе низ година, у одређеним интервалима, указујући на везу између корисничких потреба и развоја библиотечких услуга.

Међутим, као што смо видели, савремена публика не води се искључиво потребама него су у њен доживљај укључени, чак и преовлађујући, други елементи: забава, комуникација и информација.

Кључно питање за сваку библиотеку, у том контексту, јесте питање *како је њублика доживљава* и у одговору на то питање крије се и увид у то ко су наши *јошјеницијални* и *недо-сјуйни* корисници.

Термин *кориснички доживљај* – *user experience (UX)* – употребили су Доналд Норман, Џим Милер и Остин Хендерсон (*Donald Norman, Jim Miller & Austin Henderson*) још 1995. године, везујући га за компјутерску технологију и истраживање корисничког интерфејса.<sup>57</sup> Термин је широко употребљив, па се преселио у многе области које укључују производе и услуге, постављајући у фокус, уместо стандарда *ујошредљивосји*<sup>58</sup>, емотивни, мотивациони, етички, дубоко лични однос корисника, клијента, односно купца према понуђеном садржају или производу. Многи светски брендови пронашли су пут до тржишта не нудећи купцима своје производе него одређено корисничко искуство. Они су схватили да се употребљивост не поклапа са UX-ом него чини једну од његових компоненти, заједно са *корисничким ин-терфејсом (UI)*<sup>59</sup>, јер је корисник у физичком смислу неодвојив од свог виртуелног лика.

Егзактност на овом пољу подразумева читаву област која је уско повезана са стратешким менаџментом, а обавља се кроз више платформи, од којих је једна *User Experience Questionnaire (www.ueq-online.org)*, која у мерење укључује класичне видове употребљивости (ефикасност, прецизност, поузданост), као и аспекте корисничког искуства (стимулација, атрактивност, иновативност).<sup>60</sup>

57 Norman, D., Miller, J. and Henderson, A. (1995) What You See, Some of What's in the Future, And How We Go About Doing It: HI at Apple Computer, in: *CHI '95: Mosaic of Creativity*, Denver, Colorado, USA, 7–11. May 1995, 29. 12. 2019, [https://www.researchgate.net/publication/202165701\\_What\\_You\\_See\\_Some\\_of\\_What's\\_in\\_the\\_Future\\_And\\_How\\_We\\_Go\\_About\\_Doing\\_It\\_HI\\_at\\_Apple\\_Computer](https://www.researchgate.net/publication/202165701_What_You_See_Some_of_What's_in_the_Future_And_How_We_Go_About_Doing_It_HI_at_Apple_Computer). DOI 10.1145/223355.223477.

58 Institut za standardizaciju Srbije. (28. II 2018) Sistemski i softverski inženjering – Zahtevi za kvalitet i vrednovanje sistema i softvera (SQuaRE) – Zajednički industrijski format (CIF) za upotrebljivost: Opšti okvir za informacije koje se odnose na upotrebljivost (SRPS ISO/IEC TR 25060:2018), 29. 12. 2019, [https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard\\_document\\_id=65560](https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard_document_id=65560).

59 „У најосновнијем значењу, кориснички интерфејс (*user interface, UI*) је низ 'екрана', страница и визуелних елемената – као што су дугмад и иконе – који омогућују особи да комуницира са производом или услугом” (прев. Б. Г.), у: *User Testing Blog*. (16. X 2016) UI vs. UX: What's the Difference?, *Usertesting*, 29. 12. 2019, <https://www.usertesting.com/blog/ui-vs-ux>.

У области развоја корисничког интерфејса креирају се разноврсни модели комуникације између човека и машине, што је видљиво и кроз историју развоја рачунарства, усавршавањем *user friendly* модела, а најочистије у развоју *асисјивне шехнолојје*.

60 Team UEQ. User Experience Questionnaire (UEQ), 29. 12. 2019, <https://www.ueq-online.org>.

„UX је [...] унутрашње искуство особе док комуницира са сваким видом производа или услуга компаније.”<sup>61</sup> Осећања корисника зависе од тога колико је успешно искуство имао током остваривања свог задатка и то је персонализован однос према корисницима који би требало да заузимају и библиотеке.

Истраживање корисничког искуства све је заступљеније у библиотекама и то зато што је примећено да је, као што смо рекли, квантитативно статистичко мерење недовољно да би се обухватио квалитет комуникације између библиотека и њихове публике, односно да би се разумело шта корисници желе, у односу на оно што библиотекари мисле да они желе, како каже Лео Еплтон (*Leo Appleton*), помоћник директора за библиотечке услуге Универзитета уметности у Лондону.<sup>62</sup> Један од основних принципа UX-а је коришћење етнографских и антрополошких принципа истраживања, у циљу разумевања, а потом и унапређења искуства корисника при коришћењу библиотечких услуга. У свом раду о корисничком искуству у библиотекама, Еплтон износи примере успешне примене овог модела у свету<sup>63</sup>, којим се унапређују многи аспекти библиотечко-информационих услуга и активности, као што су: управљање колекцијама, претрага извора, понашање при тражењу информација, планирање простора и слично.

Алати који се у ову сврху употребљавају укључују:

1. *исмајрање крећања* корисника у библиотеци, како би се видело куда се корисници природно крећу, за разлику од смерова за које библиотекари мисле да су њихове путање;
2. *исмајрање активности* унутар задатог простора, како би се стекао увид у њихово природно понашање у обележеном простору;
3. *шећање* кроз простор библиотеке с корисницима ради праћења и разговора о томе како користе библиотеку;
4. *фокусирану дискусију* с корисницима библиотеке о томе шта им смета, а шта не;
5. *дневнике и рефлексивне вежбе* о корисничком искуству у библиотеци;
6. одмеравање простора зависно од тога да ли је *оријентисан према фондовима* или према *услугама*;
7. *усмерено ириводевање*;
8. *несструктурирани интервјуи*;
9. *фото-сидије*;
10. *коиниивно мајрање*.<sup>64</sup>

61 User Testing Blog. (16. X 2016) UI vs. UX: What's the Difference?

62 Appleton, L. (4. XI 2016) User Experience (UX) in Libraries: Let's Get Physical (and Digital), *Insights* vol. 29, 3 p. 224–27, 29. 12. 2019, <https://doi.org/10.1629/uksg.317>.

63 Foster&Gibbons (2007), Suarez (2007), Delcore (2009), White (2009), Duke&Asher (2012). Позива се и на: Priestner&Borg, Uncovering complexity and detail: the UX proposition, in: *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*, eds. Priestner, A. and Borg M., London, Routledge.

64 На основу: Appleton, L., нав. дело (прев. ауг.). Сличну листу алата дала је и Ђина де Алвис (*Gina De Alwis*), на радионици коју је одржала са српским библиотекарицама на XVI конференцији Библиотекарског друштва Србије, одржаној у Београду (De Alwis, G.. (2019) UX in Libraries: Capturing User Behaviours, *Male biblioteke u velikom dijalogu za promene*, konferencija održana u Beogradu 12–13. decembra 2019, 23. 12. 2019, <https://bdskonferencija2019.wordpress.com/program/> ).

Коришћењем једне или више ових метода библиотечки менаџери могу да прикупе велике количине података, које је затим потребно анализирати, при чему је важно имати у виду да је циљ истраживања потпуно нови угао посматрања – библиотека виђена очима корисника.

Из тог разлога Еплтон наводи *дизајн* као кључни фактор UX-а, сматрајући да ефикасне услуге морају бити дизајниране. Библиотекари су често несвесно укључени у дизајн, јер сваки тип оперативног одлучивања (где да се смести колекција, како да јој се приступи и сл.) у ствари представља одлуку о дизајну услуге библиотеке. „UX осигурава да се обраци понашања корисника, намена библиотечке услуге и очекивања од ње налазе иза сваке од таквих одлука”<sup>65</sup>, чиме се искључује произвољност и корисничко искуство бива основа квалитетно *дизајниране* и ефикасне библиотечке услуге. Ове услуге планирају се стратешким промишљањем за дужи период.

„UX се показао као непроцењива метода у пружању дубоког увида у оно што корисник цени у библиотеци и, слично томе, оно што не цени, што само може бити добра ствар у окружењу у коме је корисник кључан, ангажман пресудан и непрестано унапређење мерило.”<sup>66</sup> Свака библиотека у демократском друштву ради на томе да је корисници препознају као слободан и дубоко личан друштвени простор, са отвореним приступом људском знању и информацијама, афирмативан за индивидуални развој својих корисника кроз едукацију, стваралаштво и забаву.

### Закључна разматрања

Промена улоге библиотеке у савременом друштву узрокована је културолошким променама у комуникацијским моделима, услед широке употребе информационо-комуникационе технологије. С тог становишта и с обзиром на чињеницу да су јавне библиотеке усмерене првенствено на припаднике друштвене заједнице коју опслужују, потребно је преиспитати појам публике, установити категорије и критеријуме за њену сегментацију и унапредити моделе комуникације. Важно је методолошки прилагодити праћење резултата пословања, у циљу добијања дизајниране, а не произвољне библиотечке услуге.

Метод контроле квалитета у библиотекама најчешће подразумевају непосредну комуникацију с корисницима, уживо или путем интернета, систематским неексперименталним истраживањем техником интервјуа и упитника на случајном узорку испитаника. Иновација на овом плану састојала би се у дугорочном стратешком планирању више сегмената библиотечког пословања, с посебним освртом на публику.

Стратешко планирање није заступљено у библиотекама Србије, показало је истраживање с краја 2019. године. Једина библиотека која је израдила своју стратегију развоја јесте Градска библиотека у Новом Саду, и то захваљујући чињеници да је учествовала

65 *What UX does is ensure that the users' behaviour patterns, use and expectation of the library service are behind any such decisions.* (Appleton, Ibid, prev. aut.).

66 *UX is proving to be an invaluable method in providing deep insights into what the user values about the library and similarly what they do not, which can only be a good thing in an environment in which the customer is key, engagement is essential and continual improvement is the norm* (Appleton, Ibid, prev. aut.).

у опсежном, системском пројекту оснаживања установа културе, који је реализовао Град Нови Сад, приликом припрема за преузимање титуле Европске престонице културе 2021. Овако широк системски обухват јединствен је у ширем региону.

Једна од девет мултидисциплинарних анализа, које су претходиле свеобухватној SWOT анализи и писању стратешког плана Библиотеке, била је и анализа публике. Она је рађена за претходни десетогодишњи период и у њој су учествовали сви стручни библиотечки радници. Предложено је више врста категоризације публике, од којих су се као најзаснованије за квантитативно и квалитативно праћење показале две: према наклоности публике садржајима које нудимо, где је издвојена стална, повремена, потенцијална и недоступна публика, и према начинима обраћања, где су сегментирани корисници фондова и услуга, публика у ужем смислу и *онлајн-корисници*.

Настојећи да изађе у сусрет корисничким потребама и захтевима, библиотека развија низ услуга и маркетиншких алата којима мотивише припаднике своје друштвене заједнице да је препознају као релевантног актера у културном и друштвеном животу. Градска библиотека у Новом Саду вршила је истраживања публике и пре доношења стратешког плана, која су резултирала позитивним променама у пословању; међутим, она нису имала усмерење ка вишегодишњем планском деловању и нису била заснована на интердисциплинарном приступу. Прво истраживање, које истовремено представља и почетно истраживање публике при реализацији стратегије, јесте оно спроведено у 2020. години, које се тиче пословања Библиотеке у време пандемије covid-19.

Приликом истраживања спроведеног у 2019. години, којим се испитивало мишљење корисника у вези са отварањем новог Дигиталног омладинског центра, маркирана је циљна група – млади. Припадници ове популације не препознају библиотеку као место од интереса, те је с њима потребно развити адекватне канале комуникације и то на начин својствен овој групи. Савремени млади корисник користи претежно мобилни телефон, уз компјутер, трагајући првенствено за забавом, комуникацијом и, у мањој мери, за информацијом. Како би се млади заинтересовали за библиотеку, потребно је анимирати *инфлуенсере* (*креајџере*), који би допринели популарисању библиотеке, развити мобилну апликацију, савремени визуелни идентитет и платформе на којима млади свакодневно креирају садржаје: блог, влог, подкаст и слично.

Развој дигиталних ликова Библиотеке отвара могућност примене истраживања корисничког искуства (*UX-a*), за које постоји одговарајући модел, који се већ примењује у привреди, а који се, уз модификације, и те како може имплементирати и у библиотекама. У његовој основи лежи чињеница да корисник жели интерперсонални приступ окружењу које је засновано на демократским принципима, односно прилагођено различитим типовима људи с различитим потребама. Корисничко искуство је унутрашње искуство особе док комуницира са сваком аспектом библиотеке (простор, људски ресурси, фондови, сајт, брзина нађене информације, приступачност итд). *UX* је мерљив прецизним скалама и зато је потребно вршити истраживање на овај начин, како би се добила *дизајнирана*, а не *произвољна* библиотечка услуга. У основи дизајниране услуге налази се партиципативност, као модел учешћа у креирању, уместо конзумирања припремљених садржаја.

## ЛИТЕРАТУРА:

- Anonim, (13. X 2016) Novi Sad – Evropska prestonica kulture za 2021, *Delegacija Evropske unije u Republici Srbiji*, 27. 3. 2021. <http://europa.rs/novi-sad-evropska-prestonica-kulture-za-2021/>
- Appleton, L. (4. XI 2016) User Experience (UX) in: Libraries: Let's Get Physical (and Digital), *Insights* vol. 29, 3 p. 224–227, 29. 12. 2019, <https://doi.org/10.1629/uksg.317>.
- Билдија, Б. (2004) *Основи библотекарства*, Бања Лука: Глас српски.
- Вјелогрић, М. (29. I 2019) „Koliko poznajemo generaciju Zed?“, *Radio televizija Srbije*, 26. 12. 2019, <http://www.rts.rs/page/magazine/sr/story/2523/nauka/3402304/koliko-poznajemo-generaciju-zed.html>.
- Brophy, P. (2001) *The Library in the Twenty-first Century: new services for the information age*, London: Library Association Publishing.
- Brofi, P. (2005) *Biblioteka u dvadeset prvom veku: nove usluge za informaciono doba*, Beograd: Clio.
- Вученовић, Т. (2016) *Библотека као носилац њартицијативних њракси у култури у конјекстиу информационој друштва*, докторска дисертација, Филолошки факултет, Универзитет у Београду, Београд, 22. 12. 2019. <http://nardus.mpn.gov.rs/handle/123456789/7592/>.
- Вученовић, Т. (2018) „Корисници библотека у информационом друштву“, *Библотекар*, год. LX, бр. 1, стр. 9–29.
- Град Нови Сад (2015) Стратегија одрживог развоја Града Новог Сада од 2016. до 2020. године, *Службени лист Града Новог Сада*, бр. 64.
- Градска библотека у Новом Саду (2019) Стратегија развоја Градске библотеке у Новом Саду (2020–2024), Грујић, Б. и Јокановић, А. (архивски документ).
- Грујић, Б. (2020) „Културна политика и стратешко планирање у библотекама“, *Чињалиште: научни часопис за теорију и њраксу библотекарства*, година XIX, број 36, Панчево: Градска библотека; doi: 10.19090/cit.2020.36.103–114.
- Грујић, Б. и Калајџија, Ј. (2014) *Под кровом књије: друштвена одговорност у оквиру њсловања јавних библотека*, Нови Сад: Градска библотека у Новом Саду.
- Грујић, Б. (2020) „Пословање Градске библотеке у Новом Саду у време епидемије covid-19 – истраживање публице“, *Библотекар: часопис за теорију и њраксу библотекарства*, год. LXII, св. 2, стр. 105–130.
- Дарнтон, Р. „Библотека без зидова“, Центар за дигиталне хуманистичке науке, 24. 12. 2019, <http://www.humanistika.org/?p=457>.
- De Alwis, G. (2019) UX in Libraries: Capturing User Behaviours, *Male biblioteke u velikom dijalogu za promene*, konferencija održana u Beogradu 12–13. decembra 2019, 23. 12. 2019, <https://bdskonferencija2019.wordpress.com/program/>).
- Здравковић, З. „Лидерство и руковођење променама у јавним библотекама кроз савремене потребе корисника“, у: *Лидерство у библотекама: сјона науке, култури и њривреде: зборник радова са међународној научној скупи одржаној у Београду од 19. до 21. октобра 2006.*, ур. Вранеш, А. и Марковић, Љ. (2007), Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду; Библотекарско друштво Србије, стр. 375–389.
- Jovanović, D., Baltezarević, V. i Baltezarević, R. (2016) Na pragu nove medijske revolucije – mobilne vesti, *Media dialogues, Journal for research of the media and society*, izd. 23, 22. 12. 2019, [https://www.researchgate.net/profile/Radoslav\\_Baltezarevic/publication/330468937\\_ON\\_A\\_DOORSTEP\\_OF\\_NEW\\_MEDIA\\_REVOLUTION-MOBILE\\_NEWS/links/5c41bebb299bf12be3d14868/ON-A-DOORSTEP-OF-NEW-MEDIA-REVOLUTION-MOBILE-NEWS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Radoslav_Baltezarevic/publication/330468937_ON_A_DOORSTEP_OF_NEW_MEDIA_REVOLUTION-MOBILE_NEWS/links/5c41bebb299bf12be3d14868/ON-A-DOORSTEP-OF-NEW-MEDIA-REVOLUTION-MOBILE-NEWS.pdf), str. 29–41.
- Jovanović Arsić, I. „Јавна библотека, главна станица на путу дигиталне писмености: будућност и нове технологије, мапирање ситуације“, у: *Културна трансформација града*, ур. Mickov, B. i Ilić, D. (2015) Novi Sad: Zavod za kulturu Vojvodine, str. 100–106.

- Матијевић, М. и Георгиев, Е. „Зед генерација као публика библиотека: инфлуенсери, друштвене мреже, мобилне апликације”, у: *Иновације и трендови у библиотекарству: Зборник радова XV међународне конференције БДС Београд–Чачак, 12–14. децембар 2018.* уредник Трифуновић, Б. (2019) Београд: Библиотекарско друштво Србије, стр. 27–40.
- Међународна федерација библиотечких удружења и институција (2005) *IFLA/UNESCO смернице за развој јавних библиотека*, Радна група (Филип Џил), Београд: Народна библиотека Србије; Библиотека града Београда.
- Norman, D., Miller, J. & Henderson, A. (1995) What You See, Some of What's in the Future, And How We Go About Doing It: HI at Apple Computer, in: *CHI '95 : Mosaic of Creativity*, Denver, Colorado, USA, 7–11. May 1995, 29. 12. 2019, [https://www.researchgate.net/publication/202165701\\_What\\_You\\_See\\_Some\\_of\\_What's\\_in\\_the\\_Future\\_And\\_How\\_We\\_Go\\_About\\_Doing\\_It\\_HI\\_at\\_Apple\\_Computer](https://www.researchgate.net/publication/202165701_What_You_See_Some_of_What's_in_the_Future_And_How_We_Go_About_Doing_It_HI_at_Apple_Computer). DOI 10.1145/223355.223477.
- Osmančević, E. (2009) *Demokratskost www-komuniciranja*, Sarajevo: Friedrich Erbert Stiftung, 22. 12. 2019, <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/sarajevo/06800.pdf>.
- Team UEQ. User Experience Questionnaire (UEQ), 29. 12. 2019, <https://www.ueq-online.org>.
- Томка, Г. (18. X 2019) Завршна конференција *Пројекта 33*, 23. 11. 2019, <https://projekat33.wordpress.com/2019/10/18/zavrsna-konferencija-projekta-33/>.
- User Testing Blog (16. X 2016) UI vs. UX: What's the Difference?, *Usertesting*, 29. 12. 2019, <https://www.usertesting.com/blog/ui-vs-ux/>.

#### Извори:

- Град Нови Сад (2016) Стратегија културног развоја Града Новог Сада за период 2016–2026, у: *Службени листи Града Новог Сада* бр. 53/16.
- Градска библиотека у Новом Саду (2019, 2020, 2021) *Извештај о раду и пословању Градске библиотеке у Новом Саду* (архивски документи).
- Градска библиотека у Новом Саду (2019) Стратегија развоја Градске библиотеке у Новом Саду (2020–2024), Грујић, Б. и Јокановић, А., 9. 12. 2019, [http://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIJA\\_RAZVOJA\\_2020-2024.pdf](http://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIJA_RAZVOJA_2020-2024.pdf).
- Градска библиотека у Новом Саду. Веб-страница, 27. 3. 2021, <https://www.gbns.rs/>.
- Градска библиотека у Новом Саду. Фејсбук страница, 27. 3. 2021, <https://www.facebook.com/Gradska-BibliotekaNoviSad/>.
- Institut za standardizaciju Srbije (28. II 2018) Sistemski i softverski inženjering – Zahtevi za kvalitet i vrednovanje sistema i softvera (SQuaRE) – Zajednički industrijski format (CIF) za upotrebljivost: Opšti okvir za informacije koje se odnose na upotrebljivost (SRPS ISO/IEC TR 25060:2018), 29. 12. 2019, [https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard\\_document\\_id=65560](https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard_document_id=65560).
- Којић, Д. (2015) *Градска библиотека у Новом Саду: водич кроз Библиотеку*, ур. Којић, Д., Нови Сад: Градска библиотека у Новом Саду.
- Министарство културе и информисања Републике Србије (2013) Правилник о националним стандардима за обављање библиотечко-информационе делатности, *Службени гласник РС*, бр. 39/13, 24. 12. 2019, <http://www.kultura.gov.rs/cyr/dokumenti/propisi-iz-oblasti-kulture/pravilnik-o-nacionalnim-standardima-za-obavljanje-biblioteko-informacione-delatnosti->.
- Novi Sad City Library (2019) Strategic Plan (2020–2024). Grujić, B. and Jokanović, A., 9. 12. 2019, [https://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIC\\_PLAN\\_2020-2024.pdf/](https://www.gbns.rs/images/dokumenti/STRATEGIC_PLAN_2020-2024.pdf/).

- Република Србија (2011) Закон о библиотечко-информационој делатности, *Службени гласник РС*, бр. 52/11, чл. 2. Министарство културе и информисања Републике Србије, 27. 03. 2021., <https://www.kultura.gov.rs/tekst/43/zakoni-i-uredbe.php/>.
- Стаматовић, Д. (2011) *Чињалиштва у Србији у XIX веку*, Панчево: Градска библиотека.
- Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж. (2012) „Основни правци развоја библиотекарства у Србији 1945–1990”, у: *Библиотеке и идентитет: пролегомена за историју модерне српске библиотекарства*, Панчево: Градска библиотека; Нови Сад: Филозофски факултет Универзитета у Новом Саду.
- Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж. (2007) *Управљање библиотекама у добу знања*, Источно Сарајево: Магична библиотека.
- Fondacija Novi Sad 2021. Projekat 33: strateško planiranje rada ustanova kulture u Novom Sadu, 22. 12. 2019, <https://projekat33.wordpress.com/>.

Bojana Grujić  
City Library, Novi Sad

## RESEARCH OF PUBLIC LIBRARIES AUDIENCE

### *Abstract*

This paper is a proposal for a methodologically based monitoring of the changes in habits and needs of library audiences, i.e. changes in access to library services, in the circumstances of the changed communication models caused by the wide use of information and communication technology. It presents audience research in the context of strategic planning in libraries, and points out terminological categories that could serve as a starting point for further research. Using the case study method of Novi Sad City Library, the paper categorizes the audience in two groups which proved to be right for quantitative and qualitative monitoring: according to the preference of the audience for certain content – permanent, occasional, potential and inaccessible audience types are defined, and according to the methods of addressing – users of funds and services, audiences in the narrow sense and online users are defined. Young people turned out to be a strategically relevant target group. The research has shown that the youth are the widest digital media consumers and that their primary goal is *infotainment* – a combination of a low percentage of information in highly entertaining packages. Members of young population do not recognize the library as a place of interest, so it is necessary to develop adequate channels of communication with them, in a way typical for this group. The paper shows how the model of the Novi Sad Library can be applied as a strategically based audience research in other public libraries, and gives an example of a user experience testing model (UX) and its final result – designed library services. Previous researches by Leo Appleton and Gina De Alwis were used in the paper. At the core of the designed service is participation, as a model of creating instead of consuming the prepared content.

**Key words:** *strategic planning, audience research, users, participativity, user experience (UX), Novi Sad City Library*