

**ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА БИБЛИОТЕКЕ  
МЕДИЦИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У НОВОМ САДУ<sup>1</sup>**

**Зорица Ђокић, E-mail: zoricadj@uns.ns.ac.yu**  
**Силвија Бркић, Марија Вученовић, Биљана Живковић, Радмила Матић**  
**Библиотека Медицинског факултета, Универзитет у Новом Саду**

**Сажетак**

Битан предуслов успешности и ефикасности рада савремене библиотеке је добра техничка опремљеност и висока стручна оспособљеност библиотечких радника. У библиотеци данашњице не мења се само улога и положај библиотекара, већ су и корисници »принуђени« да стичу и усвајају нова знања како би њихово кретање кроз »информациону џунглу« било што ефикасније и сврсисходније. Због тога се едукацији корисника у Библиотеци Медицинског факултета у Новом Саду поклања велика пажња. У раду је приказано у којим се тематским доменима они најчешће образују, и кроз које видове и облике рада. Кориснике услуга Библиотеке Медицинског факултета чине студенти медицине, фармације, стоматологије и здравствене неге, који наставу слушају на српском и енглеском језику, затим наставни, здравствени и научни кадар и сви заинтересовани грађани. Њихова интересовања, степен информисаности о томе које им све услуге могу бити пружене у библиотеци, количина потребних научних информација и оспособљеност за самостално претраживање Интернета и база података, разликују се не само међу различитим категоријама корисника, већ и унутар самих група. Због тога је рад на едукацији корисника врло динамичан, захтеван и двосмеран процес, који често захтева тимски рад.

**Кључне речи:** образовање корисника, библиотечке услуге, електронске информације, Медицински факултет у Новом Саду

UDC 025.5:0.27:61:004.738.5

**USER EDUCATION IN THE LIBRARY OF THE FACULTY OF MEDICINE IN NOVI SAD<sup>2</sup>**

**Zorica Đokić, E-mail: zoricadj@uns.ns.ac.yu**  
**Silvija Brkić, Marija Vučenović, Biljana Živković, Radmila Matic**  
**Library of the Faculty of Medicine in Novi Sad**

**Abstract**

Good technical equipment and high professional competence of library workers are important prerequisites for successful and efficient performance in contemporary libraries. In libraries of today, not only the role and position of librarians are changing, but users are also "compelled" to gain new knowledge to make their journey through "information jungle" efficient and meaningful. That is why special attention is paid to education of users of the Library of the Faculty of Medicine in Novi Sad. Users of the Library include students of medicine, pharmacy, dentistry and health care (studies in Serbian and English), graduate students, teaching staff, health and scientific staff and citizens generally speaking. Their interests, knowledge in regard to services available in the Library, quantity of necessary scientific information and competence for individual searches of Internet and other databases, differ not only in regard to various "categories" of users, but also within the groups themselves. That is why the education process of users is very dynamic, demanding and a two-way process, often requiring teamwork.

**Key words:** users education, library services, electronic information, Faculty of Medicine in Novi Sad

**УВОД**

Библиотеке не изгледају више онако, каквим смо их упознавали и доживљавали дуги низ година. Мирис папира, тишина, ретко нарушавана пригушеним гласовима, читалац који пребира по лисном каталогу, љубазан и смирени библиотекар – то би укратко био уобичајен опис некадашње библиотеке. Опис библиотеке данашњице гласи – информациони центар са електронским каталозима, креираним базама података, опремљен савременом технологијом која омогућава приступ информацијама и материјалу у

<sup>1</sup>Рад је саопштен на Стручном скупу "Образовање кадрова и корисника у библиотечко-информационој делатности" у оквиру 10. скупштине Заједнице библиотека универзитета у Србији, који су одржани 25. октобра 2004. г. у Народној библиотеци Србије, Београд.

<sup>2</sup> Paper presented on the Professional Meeting "Education of library and information professionals and users" organized by the Serbian Academic Library Association and held 25 October 2004 in the National Library of Serbia, Belgrade.

електронском облику, динамичан библиотекар са развијеним информатичким вештинама и корисник са све комплекснијим захтевима [1].

Библиотека Медицинског факултета у Новом Саду тежи томе да за своје кориснике буде модеран академски информациони центар. Од оснивања 1960. год. па до данашњег дана у књижни фонд је уврштено 44000 монографских публикација, преко 2500 наслова часописа, 3700 наслова докторских и магистарских теза, а све то чини око 350000 библиотечких јединица. Од 2002. године израђује се електронски каталог књижног фонда, а упоредо се негују и лисни каталози књига и дисертација – ауторски, стручни и предметни. Креира се и претражује више база података, као што су нпр. базе података докторских и магистарских радова са унетим апстрактима или база података о биомедицинским публикацијама издатим на територији Војводине. Књижни фонд смештен је у два магацина. Позајмна одељења и читаоница за студенте су одвојени. Интернет читаоница је у свакодневној употреби од стране студената, наставно-научног и здравственог особља, а у току је и набавка додатне опреме за читаоницу са циљем да се створи задовољавајући број радних јединица и да библиотека прерасте у праву виртуелну библиотеку без зидова. Услуге корисницима библиотеке пружа осам запослених радника: три самостална књижничара, четири библиотекара и један библиотекар саветник.

У складу са променама које се дешавају у савременим библиотекама, мења се и улога библиотекара. Библиотекари више нису само они који сакупљају, организују, одржавају и дају на коришћење различите збирке објављеног, или на неки други начин забележеног материјала, већ својим развијеним информатичким вештинама помажу корисницима да пронађу потребне и квалитетне информације и, наравно, да их упуте у то како да их сами пронађу и користе [2].

Едукацији корисника Библиотеке Медицинског факултета поклања се изузетна пажња. Кориснике услуга Библиотеке чине студенти додипломских и последипломских студија медицине, фармације, стоматологије и здравствене неге који наставу слушају на српском и енглеском језику, затим наставни, здравствени и научни кадар и сви заинтересовани грађани. У осмишљавању и реализовању програма едукације у обзир се узимају интересовања корисника, степен информисаности о томе које им све услуге могу бити пружене у библиотеци, количину потребних научних информација и оспособљеност за самостално претраживање Интернета и база података. Различите, условно речено «катеорије корисника», њихова предзнања и исказане потребе са једне стране, те експанзија научних информација из области биомедицине са друге, и на крају реалност у којој егзистира библиотека Медицинског факултета, одређују и облике рада са корисницима. Међу најчешће примењиваним, најлакшим за реализацију и најефикаснијим, мада не и најекономичнијим, издвајају се следећи облици рада на едукацији корисника – штампани водичи, предавања, индивидуални разговори и консултације, групни разговори и консултације и комуникација путем електронске поште. Најзначајнији тематски оквири едукативног рада су:

1. Упознавање са библиотеком
2. Коришћење Интернета
3. Коришћење КОБСОН-а
4. Коришћење COBISS-а
5. Коришћење база пуног текста, цитатних база и база са сажецима
6. Питања корисника библиотеке

### **Упознавање са Библиотеком Медицинског факултета у Новом Саду**

Библиотека Медицинског факултета основана је истовремено са оснивањем Медицинског факултета (1960. године), тако да постоји почетна сарадња наставно-научног особља и студентске популације са библиотекарима. Заједно са научно-технолошким развојем окружења, осавремењивао се и рад Библиотеке. Из тога произилази навика да се све новине заступљене у њеном раду одмах презентују, запажају и примењују од стране корисника. Рад на презентацији библиотеке планирају библиотекари и реализују је штампањем водича кроз библиотеку и билтена приновљених публикација, као и организовањем предавања и групних посета, разговора и консултација. Корисници се путем презентација упознају са обимом књижног фонда, библиотечким инструментима, креираним базама података, са могућностима међубиблиотечке позајмице, а, са друге стране, својим захтевима и потребама утичу на креирање набавне политике. Штампање водича изискује материјална средства и захтева периодично обнављење у циљу упознавања корисника са новинама. Наравно, бољи начин је успостављање локалне мреже тј. интранета, на чему се интензивно ради. Организовање предавања о библиотеци се одвија

периодично, пошто још увек има корисника који више воле »живу реч«. Самостално претраживање каталога (листних или електронског) од стране корисника, као и претраживање база података које библиотека креира, није увек на задовољавајућем нивоу. Код корисника је уочена бојазан «да се нешто не поквари» и они радије претражују са библиотекарком. У заједничком раду показују висок степен разумевања што увећава успех сарадње.

Корисници Библиотеке се билтенима приновљених публикација обавештавају о вредним књигама које су обогатиле књижни фонд, а које се набављају куповином и поклонима. Библиотекари су и сведоци да је интересовање корисника за нове књиге издате у свету заиста велико, тако да се за неке наслове формира и листа чекања.

### Коришћење Интернета

Појавом Интернета као највеће рачунарске мреже на свету створена је могућност преношења мноштва информација са било ког места у било ком тренутку. Може се рећи да живимо у свету у ком смо затрпани и потребним и непотребним информацијама тј. да смо се нашли у тзв. »информационој дунгли«. Библиотекари су по самој природи свог посла упућени на класификацију и систематизацију, и као такви преузимају за своје кориснике улогу водича кроз свет информација. Међутим, Интернет је и место креативне комуникације где се прикупљањем информација зачињу научни пројекти, а један број завршених пројеката се поново враћа на Интернет као презентација. Већина наших корисника се самостално служи Интернетом и ретки су они корисници који су практично почетници у овој области. Када је то ипак случај, таквом кориснику је на располагању рачунар у Интернет читаоници, где прве кораке чини заједно са библиотекарком. За медицинаре постоји заиста велики број интернет сајтова који се могу поделити у више категорија, и то: 1. сајтови који садрже образовне информације-слике, атласе, пописе лекова, 2. сајтови који пружају услуге-савете пацијентима, 3. сајтови који садрже базе података, 4. претраживачи специјализовани само за медицинске информације, 5. сајтови организација и институција из области медицине, као и медицинских факултета и клиника, 6. сајтови специјализовани само за неку одређену област медицине и сл. [3].

Највећа улога библиотекара у овом домену огледа се у пружању помоћи при савладавању техника претраживања тј. упућивање у технике постављања упита путем речи, фраза и израза за претраживање, коришћењем логичких оператора OR/ AND/ NOT ради добијања релевантних научних информација везаних за предмет њиховог интересовања [4].

### Коришћење КоБСОН-а

Медицина спада у оне области људског знања и умења у којој фактор време игра битну улогу. Откриће нових лекова, поређење два, три и више начина лечења неке болести и откривање ефикаснијих метода лечења, појава неке болести и утврђивање путева њеног преношења, само су неки примери медицинских информација до којих корисници желе што пре да дођу. Важна искуствена и научна достигнућа у области медицине се обично прво презентују на стручним скуповима и конгресима, а касније објављују у стручним медицинским часописима. Велики значај за медицинаре има Конзорцијум библиотека Србије за обједињену набавку (КоБСОН) страних научних информација који, уз помоћ Министарства за науку, омогућава и унапређује приступ електронским информацијама. Могућности које КоБСОН пружа у Библиотеци Библиотеке Медицинског факултета се већ дуго и свакодневно користе. Међутим, самостална претрага свих доступних сервиса и часописа од стране самог наставно-научног и здравственог особља, као и студената, интензивније је заживела тек ове године, када су библиотекарски ове библиотеке појачали рад на популаризацији КоБСОН-а и едукацији корисника за његово коришћење.

Као најрелевантније разлоге ранијег мањег самосталног коришћења електронских сервиса доступних преко КоБСОН-а корисници су навели недостатак времена, непознавање техника претраживања и необавештеност о могућностима. Те проблеме библиотекари могу ублажити упознавањем корисника са техникама претраживања и повећавањем обавештености. Интензивнији рад на популаризацији КоБСОН-а подразумева је систематско упознавање корисника Библиотека са самим појмом КоБСОН и шта он све омогућава. Корисници су нарочито упознати са тим да електронским научним часописима могу прићи у свако доба, независно од радног времена библиотеке, са свог радног места или од куће, да су могућности претраживања велике с обзиром на велики број веза и линкова, као и да не морају да брину о томе да ли је неки часопис већ издат другом кориснику пошто постоји опција истовременог коришћења часописа од стране више корисника. Библиотекари су на располагању за даље информације и практичну примену ових

могућности. Они су свим странкама које су долазиле са захтевом да им се набави full-text неког рада објашњавали да све то и они сами могу урадити и сазнати и даље од онога што им је тренутно интересантно, и едуковали их како да то самостално учине. На највећи одзив наишли су код корисника млађе и средње генерације који поседују значајне информатичке вештине, те је рад са њима на упознавању техника претраживања био олакшан. Они корисници који нису заинтересовани за самостално коришћење електронских часописа најчешће су као разлоге за то наводили недостатак времена за савладавање техника претраживања, али и проблеме везане за техничке могућности, као што су нпр. недостатак додатне програмске подршке (Acrobat Reader) или споро читавање web стране.

### **Упознавање са Пројектом виртуелне библиотеке Србије и COBISS-om**

Најмање простора у едукацији корисника Библиотеке Медицинског факултета заузима упознавање са системом узајамне каталогизације и централним електронским каталогом. У досадашњој пракси, углавном су библиотекарски били једини корисници централног електронског каталога. Информације, до којих су долазили на захтеве корисника само су прослеђивали информишући их тако о постојећој литератури у библиотекама окружења, а нарочито у Библиотеци Матице српске. Највећи разлог за такву ситуацију је то што су корисници Библиотеке Медицинског факултета пре свега заинтересовани за најновије радове објављене у иностраним и домаћим научним и стручним часописима, и што своје напоре најпре усмеравају на претраживање база података доступних преко Кобсона. Библиотекарима тако остаје задатак да осмисле како да на што занимљивији и ефикаснији начин упознају кориснике са значајем који овај пројекат има и за њих саме.

### **Питања корисника библиотеке**

Приликом проналажења одговора на питања која су корисници постављали у индивидуалним и групним разговорима и консултацијама, такође се одвија процес едукације корисника. Уочено је да постављена питања често залазе у домен методологије научно-истраживачког рада и вредновања научног дела. Корисници су тражили помоћ при навођењу коришћене, цитиране литературе у писању својих радова, а највише недоумица су имали при навођењу литературе дате у електронској форми. Затим, често су корисници постављали питања везана за импакт фактор – шта он представља, како се одређује, и наравно интересовао их је импакт фактор одређених часописа, те се и у том домену показао значај КоБСОН-а. Корисници су упознати и са чињеницом да преко Кобсона могу добити информације о томе који су све радови истраживача из Србије реферисани у оквиру сервиса Web of Science, и да пријавом на Е-mail листу Кобсона могу бити редовно обавештавани о новинама везаним за електронске сервисе [5].

У свакодневном контакту са корисницима библиотекарски се труде да граде и негују стандард квалитета услуга на што вишем нивоу. Нпр., пошто доживљавају посао као услужну делатност, у складу са тим прекидају текуће послове када им се корисници обрате и труде се да љубазно, заинтересовано и стрпљиво одговоре на њихов захтев уз њихово укључивање у оно што се за њих ради. Некада је захтев нејасан, па се додатним питањима и разговором изналази шта корисник заиста жели и процењује колико ће времена бити потребно да се реализује захтев, чиме се поштује и његово време. Циљ библиотекара је да се у сваком тренутку нађе одговор на питање корисника и, да би се то постигло, они раде тимски уз непрекидно стручно усавршавање. У таквој сарадњи са корисником, библиотекарски сматрају да су процеси едукације корисника услуга библиотеке и библиотекарски паралелни процеси.

### **ЛИТЕРАТУРА**

- [1] Филипи-Матутиновић, С.: Нови трендови у библиотекарству. – Инфотека, 2002, 3 бр.1-2, стр. 43-53.
- [2] Мазих, Б.: Обука корисника – основни циљ универзитетских библиотека. – Инфотека, 2004, 5 (специјални број), стр. 85-8.
- [3] Љубић, Б.: Интернет за медициinare. Београд : ЦИБИФ Медицинског факултета, 2000.
- [4] Поповић, А.: Специјализоване базе података и Интернет као извори информација за природне и биомедицинске науке. – Инфотека, 2003, 4 бр. 2, стр. 139-44.
- [5] Косановић, Б.: Конзорцијум библиотека Србије за обједињену набавку: да ли довољно користимо електронске изворе информација. - Инфотека. 2003, 4, бр. 2, стр. 107-13.