

УДК 024. 5.01:027.7

UDC 024. 5.01:027.7

**ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА У  
УНИВЕРЗИТЕТСКОЈ БИБЛИОТЕЦИ  
"СВЕТОЗАР МАРКОВИЋ" У БЕОГРАДУ:  
УПУТСТВА И ПЛАКАТИ<sup>1</sup>**

**Александра Поповић**

Универзитетска библиотека "Светозар Марковић",  
Београд

**Сажетак**

У Универзитетској библиотеци су направљена упутства како би се олакшао рад корисницима и како би се они и сами могли упознати из ових писаних информација шта све могу у Библиотеци да користе. Овим кратким информацијама остварени су много бољи контакти библиотекар – корисник. У њима се кориснику пружају детаљнија упутства како може сам да користи нпр. електронски каталог, интернет, електронске часописе или електронску пошту. Наравно да су информатори и библиотекар, и поред упутстава, и даље у прилици да пружају усмене информације, али је та помоћ сада ефикаснија, јер упутства помажу корисницима у њиховом лакшем самосталном сналажењу у Библиотеци, као и у образовању корисника за сложенија претраживања, нпр. електронских извора информација. И плакат, на коме су кратко описане услуге Универзитетске библиотеке, који је постављен на одговарајућим местима на факултетима, служи ефикаснијем обавештавању што већег броја студената и других потенцијалних корисника.

**Кључне речи:** образовање корисника, упутства, плакат, универзитетске библиотеке

**УВОД**

У Универзитетској библиотеци "Светозар Марковић" у Београду смо осавременили рад са корисницима и омогућили им да се што лакше снађу у мноштву информација које у овом савременом информационом добу нуди библиотека. Направљена су упутства различитих садржаја и плакат намењен новим студентима. Циљ овог рада јесте да укаже како се обавештеност корисника знатно побољшава употребом назначених упутстава и како је улога библиотекара постала свестранија. Надамо се да смо отклонили потешкоће и неспоразуме у комуникацији са корисницима.

<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, одржаном у Београду, 25. октобра 2004. г. у Народној библиотеци Србије, у Београду.

<sup>2</sup> Paper presented on the 10<sup>th</sup> Professional Meeting "Education of library and information professionals and users", organized by the Serbian Academic Library Association and held in the National Library of Serbia, Belgrade, 25 October, 2004.

**USER EDUCATION  
IN THE UNIVERSITY LIBRARY  
"SVETOZAR MARKOVIĆ", BELGRADE:  
LEAFLETS AND POSTERS<sup>2</sup>**

**Aleksandra Popović**

University Library "Svetozar Markovic",  
Belgrade

**Abstract**

To help the users of the University Library work more easily, and to make them aware of the range of services available, a set of instructions has been drawn up, and printed out in the form of leaflets. This short document has greatly helped improve relations between library staff and users; it shows users how to use the OPAC, the Internet, e-mail and electronic journals. Of course, staff are still on hand to give individual assistance, but more efficiently, since the instructions help most users to find their way around independently. Users now perform more complex searches, using electronic databases. Posters have been placed in the most appropriate spaces at faculties of the Belgrade University, in order to efficiently inform the largest possible number of students and other potential users of the Library's services.

**Key words:** user education, leaflets, posters, university libraries

**INTRODUCTION**

We in the University Library "Svetozar Marković" in Belgrade have modernized our user support services, enabling our users to find their way through the multitude of information that the Library offers today. Various procedures were outlined and printed out in the leaflets, as well as in posters intended for new students. The purpose of this paper is to point out that the users have become better informed by using these leaflets, and that the role of librarians has become more diverse. Our hope is that we have removed all difficulties and misunderstandings in our communication with the users.

Средствима Темпус пројекта “Изградња кооперативне академске библиотечке мреже у Србији: развој библиотечног информационог система на универзитетима у Београду, Нишу и Крагујевцу” је купљен штампач у боји. Првих седам хиљада упутстава смо штампали у боји. Нека су била једнострана, а нека двострана. Због прескупог штампања смо се одлучили да наставимо да копирамо црно бела упутства. Упутства у боји су била много упадљивија и атрактивнија за кориснике, али њихова главна образовна улога није изгубила свој значај.

Многе библиотеке имају упутства у својим просторијама да би олакшале сналажење својим корисницима. То су најчешће штампана упутства на папиру у боји. У зависности од материјалних средстава којим библиотеке располажу, упутства се штампају у штампаријама или копирају на папирима у боји или обичним белим папирима. Неке мање библиотеке штампају упутства да би популарисале неки догађај или активност библиотеке [4].

#### УПУТСТВА

Радници Одељења за научне информације и развој библиотечног система су направили упутства за све сегменте рада библиотеке: **УСЛУГЕ БИБЛИОТЕКЕ, КАКО ПОСТАТИ ЧЛАН БИБЛИОТЕКЕ, КЊИЖНИ ФОНД КОЈИ СЕ ЧИТА У БИБЛИОТЕЦИ, ХТЕЛИ БИСТЕ ДА ПИТАТЕ, ЕЛЕКТРОНСКИ КАТАЛОГ** скраћена верзија, основно, изборно и командно претраживање, **МЕЂУБИБЛИОТЕЧКА ПОЗАЈМИЦА, ЕЛЕКТРОНСКИ ЧАСОПИСИ, ИНТЕРНЕТ** - основно и захтевно претраживање, **ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА, WEB OF SCIENCE** [5], [6].

#### Услуге библиотеке

Направили смо најједноставније упутство са пописом услуга шта све корисник у библиотеци може да користи. То се показало врло корисним јер су корисници почели да користе и друге услуге сем узимања књига и коришћења читаоница. Многи нису знали да могу да скенирају своја документа, да могу приступати Интернету, бесплатно по пола сата сваког дана, у Интернет учионици, први пут су чули за електронске часописе.

#### Како постати члан библиотеке

Направљено је детаљно упутство шта је све корисницима потребно да би се учланили. Радници Одељења циркулације су сугерисали да ставимо и цене уписа што је њима олакшало и скратило давање учесталих информација о цени уписа.

Thanks to the funds of the Tempus project entitled “Building the cooperative academic libraries’ network in Serbia: The Development of the Library Information System at the Belgrade, Niš and Kragujevac universities’, we have acquired a colour printer. We printed the first 7.000 instruction leaflets in colour. Some of them were one-sided, some two-sided. Since the costs of printing were too high, we decided to print only black-and-white instructions. It is true that the instructions in colour were more conspicuous and more visually attractive to the users, but their main educational role was not diminished by their lack of colour.

Many libraries put up printed instructions in their premises in order to enable their users to find their way around more easily. Those instructions are most often printed on coloured paper. Depending on the finances the libraries have access; the instructions can be printed in printing shops, or photocopied onto coloured paper or plain white paper. Certain smaller libraries print the instructions in order to promote certain events or activities in their library [4].

#### THE LEAFLETS

The employees of the Department of Scientific Information and Development of the Library System have drawn up instructions for all segments of the Library’s services, so their titles are: **LIBRARY SERVICES; HOW TO JOIN THE LIBRARY; THE HOLDINGS OF BOOKS FOR USE IN THE LIBRARY, YOU MAY WISH TO ASK US., THE OPAC** – the abbreviated version, the basic, advanced and command searching, **INTERLIBRARY LOAN, ELECTRONIC JOURNALS, THE INTERNET** – simple and advanced search, **E-MAIL** and **WEB OF SCIENCE**. These instructions were printed out in the form of leaflets [5], [6].

#### The Library services

We have drawn up a very simple instruction, printed in the form of leaflets, listing the services our users can use in the Library. That proved to be very useful, as the users started using services other than book lending and using the reading rooms. Many users had not known before that they could scan their documents, access the Internet in the Internet Room, free of charge for half an hour each day, and their first introduction to electronic journals was through our leaflets.

#### How to join the Library

Instructions were drawn up detailing all the requirements for joining the Library. The employees of the Circulation Department suggested that the enrollment price be printed, which would save them from having to answer frequent inquiries about the price of enrollment.

**Књижни фонд који се чита у библиотеци**

Формулацији овог упутства поклоњена је посебна пажња. Водило се рачуна да се не инсистира на забранама (забрањено је, не смеће износити и сл.) него смо ублажили форму наглашавајући шта је корисницима дозвољено.

**Хтели бисте да питате**

Ово упутство свуда носи назив “Најчешћа питања”. Насловом смо хтели да анимирамо кориснике на мало другачији начин, а да им понудимо исто. Одговори на питања су поједностављени, како би их разумео сваки корисник.

**Електронски каталог (ОРАС)**

Написана су упутства за коришћење електронског каталога на најједноставнији начин, али и са детаљним описима команди. Корисницима је пружена могућност да изабере једноставнији или квалитетнији начин, у зависности од њихових потреба или просто од расположивог времена које могу да проведу у библиотеци. У каталогу су рачунари на којима корисници могу да претражују електронски каталог, а сем упутстава, дежурни библиотекар ће им увек помоћи уколико не могу да се снађу или имају неко компликованије претраживање.

**Међубиблиотечка позајмица**

Многи корисници и не знају да могу да користе овај библиотечки сервис који врло успешно ради већ неколико година на савремен начин тј. електронским путем. Књиге и чланке је могуће добити из иностранства у врло кратком временском интервалу. Радимо са електронским сервисом SUBITO. Захтеви се шаљу путем електронске поште, а чланци стижу на исти начин и одмах се прослеђују корисницима на њихове електронске адресе. Књиге стижу, наравно, обичном поштом, али у много краћем временском периоду јер је слање захтева електронским путем тренутно.

**Коришћење Интернета**

Многи корисници и не знају да у Библиотеци постоји учионица за Интернет где смо онлајн повезани 24 часа преко академске мреже. Већ више од годину дана дајемо бесплатно сваког дана пола сата приступа Интернету сваком уписаном кориснику. Пошто су везе одличне, сматрали смо да је пола сата дневно сасвим довољно за корисника. Уколико желе дуже да остану, цена је врло прихватљива. Због повећаног интересовања корисника за рад на рачунарима, нисмо у могућности да им дозволимо дуже бесплатно време. Дневно прође кроз Интернет учионицу у просеку 90 корис-

**The book holdings for Reading-Room use**

Special attention was paid to formulating these instructions. We were very careful not to insist on prohibitions (It is forbidden to..., you are not allowed to take away...), but to soften the style and point out what the users are allowed to do.

**You may wish to ask us...**

These instructions are often entitled ‘Frequently asked questions’. By using this title we intended to animate our users in a slightly different way, while offering the same service. The answers to the questions were simplified in order that every user may understand them.

**OPAC (Online Access Public Catalog)**

The instructions for using the OPAC were composed in the simplest possible way, but they included detailed descriptions of its commands. Users are offered the choice between the easier and the higher quality modes, depending on their needs or simply their available time. There are computers which can be used to search through the OPAC, and although there are the printed instructions, the librarians on duty are always there if they need any help, or if they are attempting at a complex search.

**Interlibrary loan**

Many users are unaware that this service is available to them although it has been possible for a number of years, latterly electronically. It is possible to obtain books and articles from abroad very quickly with the electronic service named SUBITO, which we use. Requests can be sent by email, and the articles are forwarded to our users’ email addresses. Naturally, books arrive by post, but, having been requested instantaneously by email, they arrive quickly.

**Using the Internet**

Many users are not aware of the Internet Room in the Library, and the fact that the computers are connected by broadband connection, through the academic computer network. For over a year now our registered users are allowed Internet access for up to half an hour a day, free of charge. Since the connection is very good, we thought that half an hour a day would be sufficient. The users can prolong the period of usage at very affordable prices. We are not in a position to let them use the computers for a longer period free of charge because of the great interest of our users to use the computers. More than 90 users use the Internet Room each day.

ника. Често се дешава да и по неколико корисника чека на слободан рачунар. Направили смо упутства за основно и напредније претраживање. Многи корисници не знају како ће покренути Internet Explorer. Од када су направљена упутства, као и увођењем бесплатног коришћења Интернета, корисници много више користе рачунаре.

### **Електронска пошта**

У ери дигиталних информација, коришћење електронске поште је постала основна потреба и савремени облик комуницирања. Сви могу да користе електронску пошту преко бесплатних јавних сервиса. Направљена су детаљна упутства како се отварају налози на јавним сервисима електронске поште. Најчешћи проблем корисника је како ће отворити прилог када прими пошту и како ће га закачити на своју нову поруку. Упркос детаљним упутствима, корисницима је за то неопходна даља обука као што су курсеви, односно помоћ дежурних библиотекара.

### **Електронски часописи**

Студенти као наша најбројнија популација корисника нису ни знали да имамо приступ до плаћених електронских сервиса са пуним текстом, док није написано упутство. Од када им је омогућен увид шта све могу у Библиотеци да користе, “стидљиво” су почели да се распитују за “добре” адресе са пуним текстом. Корисници нису добили нека детаљнија упутства сем информације о постојању електронских сервиса са пуним текстом (full text databases). Библиотекари ту преузимају образовну улогу да их даље обуче како ће што квалитетније да претражују, како ће се снаћи у многобројним сервисима. Значи, ово је специфично упутство где је потребно да корисник има само сазнање о могућности добијања пуног текста. На сајт Библиотеке смо поставили детаљнија упутства о коришћењу сваког сервиса, па неупућени корисник може да се информише и на тај начин [6].

### **Шта су добили корисници**

Корисници су сада добро обавештени које услуге им пружа Библиотека и како ће се лакше снаћи у овом мноштву информација. Наравно да се обавештен корисник лакше сналази у Библиотеци. Остварена је много боља комуникација библиотекара – корисника. Кориснике бисмо поделили на две групе: почетнике и захтевне кориснике, а они се даље могу поделити опет на две групе: оне који желе само информацију и да проведу што краће време у библиотеци и оне који желе да науче што је више могуће и да проведу време у учењу [1].

There is often a queue of people waiting for a computer to become available. We have drawn up instructions for simple and advanced Internet searching. Many users do not know how to start Internet Explorer. Computer use increased the moment it became free of charge and the leaflets with instructions became available

### **Electronic mail**

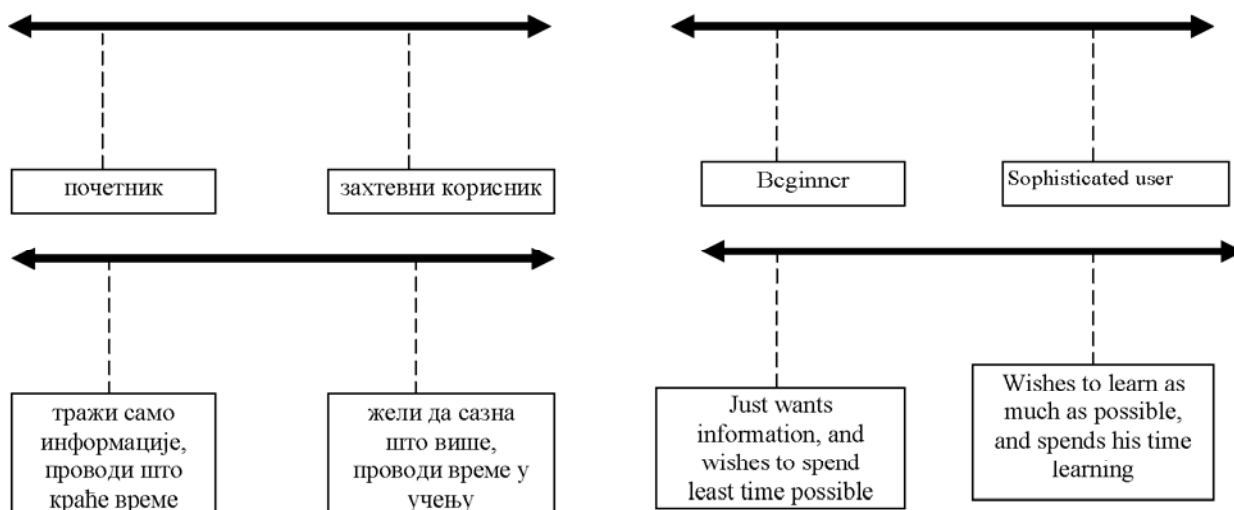
Using email has become an everyday need and the modern way of communicating in the era of digital information. Everyone can use electronic mail through web-based electronic hosts, free of charge. Detailed instructions are drawn up on setting up web-based mail accounts. The most common problem our users encounter is opening attachments or attaching files to their email messages. Although there are detailed instructions put up, the users often need further training such as computer courses or assistance from the librarian on duty.

### **Electronic journals**

Students, who make up most of our user population, were not aware that we had access to paid electronic services with full text, until we put up the leaflets with instructions for their use. Since they were informed about all Library services, they started shyly inquiring about ‘good’ web addresses with full text databases. They had not received detailed instructions before, but knew only that full text databases existed. The librarians then assumed the role of educators, by training the users to make quality searches and find their way among a large number of services. This means giving them specific instructions, where the users are only expected to be aware that there is a possibility of obtaining a full text. We have put detailed instructions for using each service on the Library website, so that the users can find information in that way, too [6].

### **What did the users gain?**

The users are now well informed about the services that the Library offers, and about finding their way through this multitude of information. Naturally, the users find their way more easily when they are in the library, as communication between librarians and the users is now improved. We can divide our users into two groups: the beginners and the sophisticated users, and we can further divide the trained users into those who just want information and wish to spend the least time possible in the Library, and those who wish to learn as much as possible and spend their time learning [1].



Корисник долази брже до информације и, наравно, да користи све услуге које му се нуде у Библиотеци. Посета Интернет учионици се повећала за 30% сазнањем да библиотека, пре свега, има Интернет учионицу, а затим и да је сваког дана пола сата бесплатно. Нису само упутства одиграла кључну улогу у посећености Интернет учионице. Академска мрежа је побољшана и брзе интернет везе такође утичу на посећеност, а и информациона писменост корисника расте. Самим тим, корисници, природно, траже информације преко Интернета. Наши претраживачи стављају на веб много више квалитетних информација, тако да многим више није од највеће важности знање страног језика. Данас је много распрострањеније знање страних језика него што је то било пре пет година, тако да су корисници у могућности да претражују стране електронске часописе. И последње, многи професори задају студентима семинарске радове за које су им неопходне информације са Интернета или из електронских база података, са сажетима или са пуним текстом.

### КОРИШЋЕЊЕ ШТАМПЕНИХ УПУТСТАВА

Штампана упутства су направљена у априлу 2004. Трудиле смо се да направимо за све видове интересовања по неко упутство. У априлу и мају нико од наших корисника их није користио. Библиотекари су давали у руке корисницима упутства, али су их они остављали на столу у каталогу. После два месеца смо поставили висеће полице где је свако могао да види и узме оно што га интересује. Скромно су почели да читају са полица, мислећи да не могу ништа да узму. То су углавном

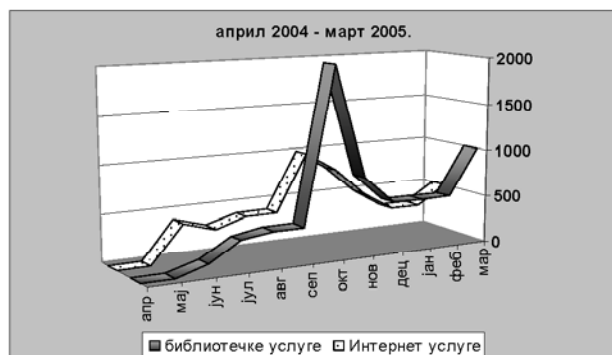
The users obtain information more quickly and, naturally, use all services that the Library offers. Visits to the Internet Room have increased by 30% with the users' awareness that the Library has the Internet Room and that they can use the computers for half an hour each day, free of charge. It was not only the leaflets that played the key role in the increase of visits to the Internet Room. The academic computer network has improved, and fast Internet connections also influenced the rate of visiting. Information literacy of our users is growing, and users seek information through the Internet. Our search engines can find much more quality information than before, so knowledge of foreign languages is no longer of utmost importance for using the Internet. However, because knowledge of foreign languages is much more widespread today than it was five years ago, our users are able to search through electronic journals. Lastly, many university professors set assignment tasks for their students where it is necessary for the students to obtain information from the Internet or from electronic databases, using summaries or full texts.

### THE USAGE OF PRINTED INSTRUCTIONS

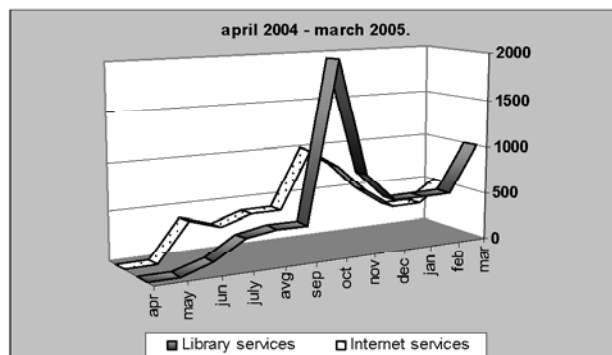
The instructions were printed in April 2004. We aimed at producing leaflets with instructions that would cover all our services. During the months of April and May none of our users were using them. The librarians would hand the instructions to the users personally, but the users would leave them lying on the table in the Catalogue Room. Two months later we installed shelves off which everyone was allowed to see and take all items that interested them. They cautiously started reading the items that were on the

били стари корисници Библиотеке који нису били навикнути да им Библиотека пружа неке квалитетније информације. Преко лета су почели да се уписују нови чланови и потрошња штампаних упутстава је одмах скочила. Како је растао број новочлањених, тако је и потражња за штампаним упутствима расла. У октобру је почела нова школска година. По факултетима смо залепили наше плакате где смо рекламирали и друге наше услуге, поред издавања књига и њиховог читања у читаоницама. Многи студенти су на тај начин и сазнали да постоји Универзитетска библиотека. Млади бруцоши су информатички писменији од својих старијих колега што је у директној вези са порастом информатичке писмености у друштву. У октобру се уписао велики број нових корисника што је довело до експлозије коришћења упутстава. Нисмо стизали да умножимо довољно примерака да бисмо попунили празне полице. Више су се користила упутства везана за каталог и фонд библиотеке (библиотечке услуге) од оних која су везана за Интернет учионицу и услуге у њој (Интернет услуге). У новембру и децембру прошле и јануару ове године ситуација је другачија јер имамо и нове и старе чланове, тако да се потрошња различитих штампаних упутстава уједначила. Сада, на крају марта се показало да се дупло више користе упутства везана за библиотечке услуге у односу на оне везане за Интернет услуге. Наравно, да се све време највише користе услуге библиотеке за које су заинтересовани увек и стари и нови чланови, као и потенцијални корисници.

shelves, thinking that they were not allowed to take away anything. Those were mainly old Library users, not accustomed to receiving quality information from the Library. During the summer new users were registered, and the consumption of printed instruction increased, in proportion with the number of newly registered users. In October a new academic year commenced. We put up our posters at faculties, advertising our services other than book-lending or using the Reading Room. This is the way in which many students learned that there exists the University Library. Younger students are more information literate than their older colleagues, which is because information literacy has been on an upward slope. A large number of new users registered with the Library in October, which led to an explosion in the usage of printed instructions. We couldn't print enough leaflets to keep the shelves stocked up. The leaflets for using the catalogue and the library holdings were used more than the leaflets for using the Internet Room and its services. In the beginning of 2005, the situation was different because the number of old and new students is proportional, so the consumption of different leaflets has been balanced. Now, at the end of March consumption of leaflets for Library's standard services is twice bigger than those for Internet services. Naturally, the Library services that were used most were those that all members, old and new as well as our potential users, were most interested in.



Графикон 1. Утицај штампаних упутстава на услуге



Graph 1. Printed instruction effects on the services

### ШТА СУ ДОБИЛИ БИБЛИОТЕКАРИ

Многи корисници не морају ништа да питају библиотекарe. Сналазе се сами уз помоћ штампаних упутстава. То је категорија оних који желе врло кратко да се задрже у Библиотеци, да узму књи-

### WHAT DID THE LIBRARIANS GAIN?

Many users do not need to ask the librarians anything. They find their way independently, using the printed instructions. That is the category of users who wish to spend a short period of time in the

гу и да оду кући. Они који желе квалитетније информације обраћају се библиотекарима који сад има више времена да посвети таквом заинтересованом кориснику [2], [3]. Библиотекар такође не губи време понављајући безброј пута како се попуњава реверс, шта је сигнатура, колико књига може да се изнесе из библиотеке. Нарочито је олакшан посао радницима за пултом за учлањење јер не морају да понављају исте одговоре који су већ јасно написани.

Тимски рад је побољшао квалитет рада и комуникацију у Одељењу за научне информације и развој библиотечног система. Библиотекари су изашли из свакодневног посла и исказали своју креативност. Ту је дошло до изражаја неписано правило доживотног учења. Многи су напредовали у коришћењу WORD-а, обучили су се да раде у Photoshop-у и CorelDraw-у. Комуникација између одељења је побољшана јер су колеге сугерисале шта да додамо у штампана упутства како бисмо њима олакшали рад, а они су и преносили жеље корисника и њихове сугестије.

#### УМЕСТО ЗАКЉУЧКА

Штампана упутства су побољшала рад са корисницима и корисници брже и квалитетније долазе до информација. Они сами сугеришу шта бисмо још могли да напишемо и објаснимо. Наравно да морамо стално да мењамо поједина упутства јер се на вебу стално дешавају промене, Интернет странице претраживача се мењају, поља за отварање електронске поште се додају и бришу, записи у електронски доступним сервисима се мењају, претплаћујемо се на нове електронске сервисе, а у оквиру неких сервиса више нисмо претплаћени на неке базе података. Такође стално консултујемо кориснике да ли им је јасно објашњење и уз њихову сугестију поправљамо неке нејасне формулације. Мислим да је библиотекар велика сатисфакција када корисник у току свог рада устане и узме неко од упутстава да би себи олакшао рад. Значи да он зна да то упутство постоји и да може да му помогне. Наравно да библиотекар увек стоји на располагању корисницима. Информатори као сакупљачи и дистрибутери информација и едукатори имају важну улогу да кроз побољшавање рада библиотеке, креирањем помоћних средстава и корисних упутстава, побољшају и информациону писменост као додатну подршку процесу учења. Улога библиотеке се мења и библиотекари не смеју да занемаре своју примарну улогу која се мало мењала вековима: лоцирати, сакупити, организо-

Library, to borrow the books and go home. Those who wish to obtain quality information turn to the librarian, who now has more time to devote to the interested users [2], [3]. The librarian also no longer wastes time explaining how a library slip should be filled in, what a call number is or what is the number of books one is allowed to borrow at a time. The people working at registering counters also had their work made easier, since they don't need to give answers that are already printed out.

Teamwork improved the quality of work and communication in the Department of Scientific Information and Development of the Library System. The librarians left behind the old everyday routine, and showed their creativity. The unwritten law of lifelong education showed its colours here. Many employees have improved their computer skills in programs such as MS Word, Photoshop and Corel Draw. The interdepartment communication has improved, since our colleagues gave us suggestions for instructions to add to our leaflets that would make their work easier, and they also passed on to us the users' wishes and suggestions.

#### INSTEAD OF A CONCLUSION

Using leaflets improved users' work by helping them obtain quality information more quickly. The users gave us suggestions about what we could put in the leaflets and which explanations to give. Naturally, we need to keep constantly changing certain instruction leaflets, since changes are constantly taking place in the World Wide Web, the Internet pages of most search engines are changing all the time, boxes that should be filled in while using mail accounts get altered or deleted, the codes in the electronically available services are changing, and we constantly review our subscriptions to information services. We also constantly ask our users how well they have understood the instructions, and we adjust certain unclearly formulated instructions. I think that the librarians get full job satisfaction when they see a user leaving his or her work for a moment to pick up a leaflet in order to make his work easier. That means that he is aware that the leaflet exists, and that it is helpful. Naturally, the librarian is always there to help the users. The reference librarians, being the collectors and the distributors of information as well as educators, play an important role in the improvement of the work of the Library, since they are in a position to create accessories and useful instructions, thus helping improve information literacy as an additional supporting factor to the process of learning. The role of

вати, анализирати и проследити информације. Ова упутства су још једна од могућности да се помогне корисницима у процесу учења, чиме библиотекари испуњавају своју улогу посредника који омогућава и олакшава проналажење, ширење и коришћење извора информација.

Сва упутства смо ставили на нашу веб адресу <http://www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva/index.php> тако да су доступна и корисницима који не долазе у Библиотеку [6]. Многи се информишу о нашим услугама и на тај начин.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Macewan, B. : Understanding users' needs and making collections choices, *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 23(3): 315-320, 1999
2. Shank J.D. : The emergency of learning objects: The reference librarian's role, *Research Strategies*, Articles in press, 2005
3. Courtney K., Patalong S. : Integrated information skills – a case study using the virtual learning environment WebCT, *Education Libraries Journal*, 45(1): 7-11, 2002
4. [www.dorsetcc.gov.uk/index.jsp?articled=2913](http://www.dorsetcc.gov.uk/index.jsp?articled=2913)
5. [www.unilib.bg.ac.yu](http://www.unilib.bg.ac.yu)
6. [www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva](http://www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva)

libraries changes, but the librarians must not neglect their primary role, which has changed very little in centuries, and it is: to locate, gather, organise, analyse and pass on information. These leaflets present just one of many ways of helping the users in their learning process, where librarians take up the role of mediators and facilitators in finding, spreading and using sources of information.

All our instructions are available from our website, so they are accessible to the users who do not come to the Library [6] on the web address <http://www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva/index.php>

## LITERATURE

1. Macewan, B. : Understanding users' needs and making collections choices, *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 23(3): 315-320, 1999
2. Shank J.D. : The emergency of learning objects: The reference librarian's role, *Research Strategies*, Articles in press, 2005
3. Courtney K., Patalong S. : Integrated information skills – a case study using the virtual learning environment WebCT, *Education Libraries Journal*, 45(1): 7-11, 2002
4. [www.dorsetcc.gov.uk/index.jsp?articled=2913](http://www.dorsetcc.gov.uk/index.jsp?articled=2913)
5. [www.unilib.bg.ac.yu](http://www.unilib.bg.ac.yu)
6. [www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva](http://www.unilib.bg.ac.yu/usluge/uputstva)